

Reklamačný poriadok AKCENTY CZ a.s. (ďalej len „AKCENTA“), upravuje spôsob komunikácie medzi klientom a AKCENTOU v prípadoch, keď sa klient domnieva, že AKCENTA nedodržala podmienky dohodnuté v Rámcovej zmluve či Všeobecných obchodných podmienkach alebo nesplnila povinnosti plynúce z príslušných zákonov. ¹⁾

1.1

Spôsob podávania reklamácie, forma reklamácie

AKCENTA prijíma reklamácie iba v písomnej forme.

V písomnej forme sú reklamácie prijímané prostredníctvom listu na adresu AKCENTY, Nerudova 1361/31, 500 02 Hradec Králové 2, Česká republika alebo prostredníctvom online formulára na adrese: <https://www.akcenta.sk/reklamacie-a-staznosti>. Zodpovedným útvarom za vybavovanie reklamácií je Middle office.

1.2

Náležitosti reklamácie/sťažnosti

Reklamácia, ktorú podáva fyzická osoba, musí obsahovať nasledujúce: meno a priezvisko klienta, meno a priezvisko oprávnenej osoby konať v mene klienta, ktorá reklamáciu podáva, číslo rámcovej zmluvy, číslo platobného príkazu, na ktorý sa reklamácia vzťahuje, presný dôvod reklamácie. Pre urýchlenie riešenia reklamácie je vhodné uviesť aj telefónne číslo prípadne e-mailovú adresu.

Reklamácia, ktorú podáva fyzická osoba podnikateľ alebo právnická osoba, musí obsahovať nasledujúce: meno a priezvisko klienta ²⁾, názov, resp. obchodnú firmu, IČO, meno a priezvisko osoby oprávnenej konať v mene klienta, ktorá reklamáciu podáva, číslo rámcovej zmluvy, číslo platobného príkazu, na ktorý sa reklamácia vzťahuje, presný dôvod reklamácie. Pre urýchlenie vybavovania reklamácie je vhodné uviesť aj telefónne číslo, prípadne e-mailovú adresu.

Ďalej je vhodné k reklamácií doložiť relevantné skutočnosti vo forme príloh.

1.3

Výnimky z prijatia reklamácie

AKCENTA reklamáciu nemôže prijať, ak:

- nebol dodržaný spôsob, forma alebo náležitosti podania reklamácie, a to ani v dodatočnej lehote, ktorú AKCENTA poskytla na doplnenie alebo opravu podania,
- vo veci samotnej bolo začaté konanie pred súdom alebo rozhodcom alebo už súd či rozhodca vo veci rozhodol,
- uplynuli skartačné lehoty pre relevantný typ dokumentov.

1.4

Lehoty pre uplatnenie reklamácie

Reklamáciu transakcií tuzemského platobného styku je po zistení nedostatku najlepšie podať do 15 dní od prijatia informácie, ktorá je podnetom k podaniu reklamácie (napr. výpis z účtu, avízo o vykonanej transakcii a pod.),

- reklamáciu transakcií zahraničného platobného styku je po zistení nedostatku najlepšie podať do 30 dní od prijatia informácie, ktorá je podnetom na podanie reklamácie (napr. výpis z účtu, avízo o vykonanej transakcii a pod.),
- reklamáciu ostatných bankových transakcií je po zistení nedostatku najlepšie podať do 30 dní od prijatia informácie, ktorá je podnetom na podanie reklamácie,
- reklamáciu týkajúcu sa transakcií tuzemského a zahraničného platobného styku je klient povinný podať najneskôr do 13 mesiacov odo dňa odpísania peňažných prostriedkov z účtu.

1.5

Lehoty pre vybavenie reklamácie

- Reklamácia transakcií tuzemského platobného styku, zahraničného platobného styku a ostatných bankových transakcií bude vybavená AKCENTOU v lehote do 15 dní od podania reklamácie, resp. od jej doručenia do AKCENTY,
- lehota pre opravu či doplnenie reklamácie nie je do výšky uvedenej 15-dňovej lehoty započítaná.
- Ak bráni Akcente prekážka, nezávislá na jej vôli odpovedať na sťažnosť, alebo reklamáciu v uvedenej lehote, oznámi klientovi do 15 dní prekážky, ktoré jej bránia v skorej odpovedi a vyjadrí sa najneskôr do 35 pracovných dní od obdržania sťažnosti, alebo reklamácie.

1) Napríklad z. č. 370/2017 Zb., o platobnom styku, z. č. 21/1992 Zb., o bankách v znení neskorších predpisov; z. č. 256/2004 Zb., o podnikaní na kapitálovom trhu; z. č. 634/1992 Zb., o ochrane spotrebiteľa v znení neskorších predpisov; z. č. 89/2012 Zb., Občiansky zákonník v znení neskorších predpisov.

2) Platí pre FO podnikateľa.

z. č. 634/1992 Zb., o ochra-

1.6

Spôsob vybavenia reklamácie

Reklamáciu rieši útvar, ktorého sa reklamácia týka v spolupráci s útvarom Middle office as ďalšími odbornými útvarmi AKCENTY. Klient bude informovaný o spôsobe vybavenia reklamácie písomne na korešpondenčnú adresu alebo e-mailovú adresu.

1.7

Odvolaie proti vybaveniu reklamácie

Ak klient nie je spokojný s vybavením reklamácie, má možnosť obrátiť sa na útvar Compliance - compliance@akcenta.eu.

V sporoch vzniknutých v rámci reklamačného konania alebo pri riešení sťažností rozhoduje súd.

V súlade so zákonom č. 229/2002 Zb., o finančnom arbitrovi je na rozhodovanie sporov medzi AKCENTOU a klientom príslušný tiež finančný arbiter, tým však nie je dotknuté právo klienta obrátiť sa na súd. Klient je takisto oprávnený podať sťažnosť Českej národnej banke. Podľa Nariadenia EP 524/2013 môže klient - spotrebiteľ podať tiež sťažnosť na adrese <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>.

1.8

Pripomienky k službám a produktom AKCENTY

AKCENTA uvíta všetky námety a pripomienky k poskytovaným službám a produktom. Námety a pripomienky je možné odovzdať na centrále AKCENTY, obchodným zástupcom AKCENTY, telefonicky na čísle 0850 606 011 alebo e-mailom na info@akcenta.eu.

1.9

Záverečné ustanovenia

Tento Reklamačný poriadok je k dispozícii na centrále AKCENTY v Hradci Králové, u obchodných zástupcov AKCENTY a na webových stránkach AKCENTY www.akcenta.sk.

Tento Reklamačný poriadok vstupuje do platnosti a účinnosti dňom vyhlásenia.

V Hradci Králové dňa 2. 1. 2018



Milan Cerman

predseda predstavenstva



Daniel Johanis

podpredseda predstavenstva



Jan Karger

člen predstavenstva