

Az AKCENTA CZ a.s. (továbbiakban mint „AKCENTA”) reklamációs szabályzata rendezi az ügyfél és az AKCENTA közötti kommunikáció menetét azokban az esetekben, amikor az ügyfél úgy véli, hogy az AKCENTA nem tartotta be a Keretszerződésben vagy az Általános Üzleti Feltételekben lefektetett feltételeket, vagy nem tartotta be a vonatkozó törvények által reá rótt kötelezettségeket.¹⁾

1.1

A reklamáció benyújtásának módja és formája

Az AKCENTA a reklamációt csakis írásos formában fogadja el. Írásos formában a reklamációt az AKCENTA levelezési címére, Nerudova 1361/31, 500 02 Hradec Králové, Cseh Köztársaság, lehet beküldeni, vagy online nyomtatvány segítségével a következő címre: <https://www.akcenta.hu/reklamacios-urlap>. A panaszok ügyintézésért a Middle office részleg a felelős.

1.2

A reklamáció / panasz benyújtásának kellékei

Annak a reklamációnak, amelyet természetes személy nyújt be, a következőket kell tartalmaznia: az ügyfél családi és utónevét, a reklamációt benyújtó ügyfél nevében eljáró jogosult személy családi és utónevét, a Keretszerződés számát, annak a fizetési megbízásnak számát, amelyre a reklamáció vonatkozik, a reklamáció pontos okát. A reklamáció ügyintézésének gyorsítása érdekében ajánlott megadni a kapcsolattartó telefonszámát, esetleg e-mail címét.

Annak a reklamációnak, amelyet vállalkozó természetes személy, vagy jogi személy nyújt be, a következőket kell tartalmaznia: az ügyfél²⁾ családi és utónevét, megnevezését, ill. cégnevét, cégazonosító számát, a reklamációt benyújtó ügyfél nevében eljáró jogosult személy családi és utónevét, a Keretszerződés számát, annak a fizetési megbízásnak a számát, amelyre a reklamáció vonatkozik, a reklamáció pontos okát. A reklamáció ügyintézésének gyorsítása érdekében ajánlott megadni a kapcsolattartó telefonszámát, esetleg e-mail címét. Célszerű továbbá a releváns tényeket a reklamációhoz mellékként becsatolni.

1.3

A reklamáció elfogadása alóli kivételek

Az AKCENTA a reklamációt nem tudja elfogadni ha:

- nem tartották be a reklamáció módját, formáját vagy tartozékait, mégpedig az AKCENTA által a beadvány kiegészítésére vagy kijavítására megadott póthatáridőn belül sem,
- az ügy már bírósági vagy választottbíró előtti eljárás tárgya, vagy az ügyben már bírói vagy választottbírói ítélet született,
- a releváns típusú dokumentumok adatmegőrzési határideje lejárt.

1.4

A reklamáció érvényesítésének határidői

A belföldi fizetési forgalom tranzakcióinak reklamációját a hiányosság felfedezése után a reklamáció tárgyát tartalmazó információ kézhezvételétől (pl. számlakivonat, értesítés tranzakció végrehajtásáról, stb.) számított 15 napon belül a legjobb benyújtani,

- a külföldi fizetési forgalom tranzakcióinak reklamációját a hiányosság felfedezése után a reklamáció tárgyát tartalmazó információ kézhezvételétől (pl. számlakivonat, értesítés fizetési tranzakcióról, stb.) számított 30 napon belül a legjobb benyújtani,
- az egyéb banki tranzakciókkal kapcsolatos reklamációt a hiányosság felfedezése után a reklamáció tárgyát tartalmazó információ kézhezvételétől számított 15 napon belül a legjobb benyújtani,
- a belföldi és külföldi fizetési forgalom tranzakcióival kapcsolatos reklamációt az ügyfél köteles legkésőbb a bankszámla megterhelésének napjától számított 15 hónapon belül benyújtani.

1.5

A reklamáció ügyintézésének határidői

- A belföldi fizetési forgalom tranzakcióival, a külföldi fizetési forgalom tranzakcióival, valamint az egyéb banki tranzakciókkal kapcsolatos reklamációkat az AKCENTA az AKCENTÁhoz történő benyújtás, illetve a kézbesítés időpontjától számított 15 napos határidőn belül intézi el,
- a benyújtott reklamáció javításának, vagy kiegészítésének határideje nem számít bele a 15 napos ügyintézési határidőbe.
- Amennyiben az AKCENTÁT tőle független akadály gátolja meg abban, hogy a panaszt vagy reklamációt a megadott határidőn belül megválaszolja, 15 napon belül értesíti az ügyfelet az akadályról, amely az időbeni válaszban gátolja és legkésőbb a kézhezvételtől számított 35 munkanapon belül válaszol a panaszra vagy reklamációra.

1) Például a fizetési forgalomról szóló 370/2017 Sb. számú törvény, a bankokról szóló, többször módosított 21/1992 Sb. számú törvény, a tőkepiaci vállalkozásról szóló 256/2004 Sb. számú törvény, a fogyasztóvédelemről szóló, többször módosított 634/1992 Sb. számú törvény, a Polgári törvénykönyvről szóló, 89/2012 Sb. számú, többször módosított törvény

2) Érvényes a TSZ vállalkozókra.

1.6

A reklamáció elintézésének módja

A reklamációt a Middle office egységgel és az AKCENTA többi szakmai egységével együttműködve az a részleg intézi, amelyet érint. Az ügyfél a reklamáció elintézésének módjáról a levelezési címére, vagy e-mail címére küldött írásos tájékoztatást kap.

1.7

Fellebbezés a reklamáció elintézése ellen

Amennyiben az ügyfél nem elégedett a reklamáció elintézésével, fordulhat a Compliance egységhez - compliance@akcenta.eu. A pénzügyi választottbíróról szóló 229/2002 Sb. számú törvénnyel összhangban az AKCENTA és az ügyfél közötti vita eldöntésére a pénzügyi választottbíró is illetékes, ez azonban nem érinti az ügyfél jogát, hogy bírósághoz forduljon. Az ügyfél ugyancsak jogosult panaszt tenni a Cseh Nemzeti Banknál. Az EP 524/2013 rendelete alapján az ügyfél - fogyasztó panaszt tehet a <http://ec.europa.eu/consumers/odr/> oldalon is.

1.8

Észrevételek az AKCENTA szolgáltatásaival és termékeivel kapcsolatban

Az AKCENTA örömmel fogad minden, a szolgáltatásait és termékeit érintő javaslatot és észrevételt. Ezeket a javaslatokat és észrevételeket az AKCENTA központjában, az AKCENTA kereskedelmi képviselőinél, a 0680 102 435-es telefonszámon vagy az info@akcenta.eu e-mail címen lehet közölni.

1.9

Záró rendelkezések

A jelen Reklamációs szabályzat rendelkezésre áll Hradec Králové-ban, az AKCENTA központjában, az AKCENTA kereskedelmi képviselőinél, valamint az AKCENTA weboldalán, www.akcenta.hu. A jelen Reklamációs szabályzat a kihirdetése napján lép érvénybe és hatályba.

Kelt Hradec Králové-ban 2018. 1. 2. napján



Milan Cerman

Igazgatótanács elnöke



Daniel Johanis

Igazgatótanács elnökhelyettese



Jan Karger

Igazgatósági tagjának