

Die Reklamationsbedingungen der AKCENTA AG (im weiteren nur als „AKCENTA“ bezeichnet) regeln die Art der Kommunikation zwischen einem Klienten und AKCENTA in Fällen, in denen der Klient annimmt, dass AKCENTA nicht die Bedingungen eingehalten hat, die im Rahmenvertrag oder in den den Allgemeinen Geschäftsbedingungen festgelegt sind, oder nicht die Pflichten erfüllt hat, die sich aus den betreffenden Gesetzen ergeben.<sup>1)</sup>

## 1.1

### Art der Vorlage der Reklamation, Form der Reklamation

AKCENTA akzeptiert eine Reklamation ausschließlich in schriftlicher Form.

Reklamationen in schriftlicher Form werden in Form eines Briefes an die Adresse AKCENTA, Nerudova 1361/31, 500 02 Hradec Králové 2, Tschechische Republik oder durch ein online Formular unter <http://www.akcenta.de/mangelrugenformular> angenommen. Die zuständige Abteilung zur Bearbeitung von Reklamationen ist die Middle office.

## 1.2

### Erfordernisse an eine Reklamation / Beschwerde

**Eine Reklamation, die von einer natürlichen Person vorgelegt wird, muss Folgendes enthalten:** Vor- und Zuname des Klienten, Vor- und Zuname der zum Handeln im Namen des Klienten berechtigten Person, die die Reklamation vorlegt, die Nummer des Rahmenvertrages, die Nummer des Zahlungsauftrages, auf die sich die Reklamation bezieht, eine genaue Begründung der Reklamation. Zur Beschleunigung des Reklamationsprozesses ist es empfehlenswert auch eine Telefonnummer und ggf. eine E-Mail-Adresse anzugeben.

**Eine Reklamation die von einem Unternehmer als natürlicher Person oder von einer juristischen Person vorgelegt wird, muss Folgendes enthalten:** Vor- und Zuname des Klienten<sup>2)</sup>, Firmenname bzw. Firmen- oder Geschäftsbezeichnung, Identifikationsnummer (IČ), Vor- und Zuname der zum Handeln im Namen des Klienten berechtigten Person, die die Reklamation vorlegt, die Nummer des Rahmenvertrages, die Nummer des Zahlungsauftrages, auf die sich die Reklamation bezieht, eine genaue Begründung der Reklamation. Zur Beschleunigung des Reklamationsprozesses ist es empfehlenswert auch eine Telefonnummer und ggf. eine E-Mail-Adresse anzugeben. Weiter ist es empfehlenswert der Reklamation die relevanten Fakten in Form einer Anlage beizufügen.

## 1.3

### Ausnahmen bezüglich der Akzeptanz von Reklamationen

AKCENTA kann eine Reklamation nicht annehmen, sofern:

- die Art, die Form oder die Erfordernisse bei der Vorlage der Reklamation nicht eingehalten wurde, und dies auch nicht innerhalb einer nachträglich festgelegten Frist, die AKCENTA zur Ergänzung oder Korrektur der Vorlage gewährt hat,
- in der betreffenden Angelegenheit ein Verfahren vor Gericht oder einem Schiedsrichter eröffnet wurde oder ein Gericht oder Schiedsrichter in der Angelegenheit bereits entschieden hat,
- die Aufbewahrungsfrist für die relevante Dokumentenart abgelaufen ist.

## 1.4

### Fristen für die Inanspruchnahme einer Reklamation

- Die Reklamation einer Transaktion im Rahmen des inländischen Zahlungsverkehrs ist nach Feststellung des Mangels am besten bis zum 15. Tag nach Erhalt der Information, die Anlass für die Vorlage der Reklamation war (z.B. Kontoauszug, Benachrichtigung der durchgeführten Transaktion u.ä.), vorzulegen.
- Die Reklamation einer Transaktion im Rahmen des internationalen Zahlungsverkehrs ist nach Feststellung des Mangels am besten bis zum 30. Tag nach Erhalt der Information, die Anlass für die Vorlage der Reklamation war (z.B. Kontoauszug, Benachrichtigung der durchgeführten Transaktion u.ä.), vorzulegen.
- Die Reklamation anderer Banktransaktionen ist nach Feststellung des Mangels am besten bis zum 30. Tag nach Erhalt der Information, die Anlass für die Vorlage der Reklamation war, vorzulegen.
- Reklamationen, die Transaktionen im Rahmen des inländischen und ausländischen Zahlungsverkehrs betreffen, ist der Klient verpflichtet, spätestens bis zum 13. Monat nach Abbuchung der Geldmittel vom Konto vorzulegen.

## 1.5

### Fristen für die Inanspruchnahme einer Reklamation

- Die Reklamation von Transaktionen im Rahmen des inländischen Zahlungsverkehrs, des internationalen Zahlungsverkehrs sowie

1) Zum Beispiel Gesetz Nr. 370/2017 Sb., über Zahlungsverkehr, Gesetz Nr. 21/1992 Sb., über Banken in der geänderten Fassung; Gesetz Nr. 256/2004 Sb., über unternehmerische Tätigkeit auf dem Kapitalmarkt; Gesetz Nr. 634/1992 Sb., über Verbraucherschutz in der geänderten Fassung; Gesetz Nr. 89/2012 Sb., Zivilgesetzbuch in der geänderten Fassung.

2) Gilt für Unternehmer als natürliche Personen.

anderer Banktransaktionen wird von AKCENTA innerhalb einer Frist von 15 Tagen nach Vorlage der Reklamation bzw. nach ihrem Eintreffen in AKCENTA bearbeitet,

- Die Frist für eine Korrektur oder Ergänzung der Reklamation ist in die oben angeführte Frist von 15 Tagen nicht mit eingerechnet. Sollte AKCENTA durch einen von ihrem Willen unabhängigen Umstand daran gehindert werden, eine Beschwerde oder Reklamation innerhalb der angegebenen Frist zu beantworten, teilt sie dem Kunden innerhalb einer Frist von 15 Tagen die Hindernisse mit, wegen deren sie nicht rechtzeitig antworten konnte, und antwortet spätestens innerhalb 35 Arbeitstage nach dem Erhalt der Beschwerde oder Reklamation.

## 1.6

### Art der Bearbeitung einer Reklamation

Eine Reklamation wird von der Abteilung, die von der Reklamation betroffen ist, in Zusammenarbeit mit der Abteilung Middle office und weiteren Fachabteilungen von AKCENTA bearbeitet. Der Klient wird über die Art der Bearbeitung der Reklamation in Form eines Schreibens an die Postanschrift oder E-Mail-Adresse informiert.

## 1.7

### Berufung gegen die Bearbeitung einer Reklamation

Sofern der Klient mit der Bearbeitung der Reklamation nicht zufrieden ist, hat er die Möglichkeit, sich an die Abteilung Compliance - compliance@akcenta.eu zu wenden.

In Übereinstimmung mit dem Gesetz Nr. 229/2002 Sb. zur Schaffung einer Schlichtungsstelle für Finanzdienstleistungen ist für die Schlichtung des Rechtsstreits zwischen AKCENTA und einem Klienten ebenso ein Finanzschiedsrichter zuständig, wodurch jedoch nicht das Recht des Klienten betroffen ist, sich an ein Gericht zu wenden. Ebenso ist der Klient berechtigt, eine Beschwerde bei der Tschechischen Nationalbank einzulegen. Gemäss der Anordnung EP 524/2013 kann der Kunde - Verbraucher eine Beschwerde an die Emailadresse <http://ec.europa.eu/consumers/odr/> richten.

## 1.8

### Anmerkungen zu Dienstleistungen und Produkten von AKCENTA

AKCENTA begrüßt jegliche Vorschläge und Anmerkungen zu den angebotenen Dienstleistungen und Produkten. Vorschläge und Anmerkungen können in der Zentrale von AKCENTA oder bei den Handelsvertretern von AKCENTA, telefonisch unter der Nr. +49 692 551 144 94 oder per E-Mail an [info@akcenta.eu](mailto:info@akcenta.eu) eingebracht werden.

## 1.9

### Schlussbestimmungen

Diese Reklamationsbestimmungen stehen in der Zentrale von AKCENTA in Hradec Králové, bei den Handelsvertretern von AKCENTA und auf der Internetseite von AKCENTA [www.akcenta.de](http://www.akcenta.de) zur Verfügung.

Diese Reklamationsbedingungen treten am Tag ihrer Verlautbarung in Kraft.

Hradec Králové, am 02. 01. 2018



**Milan Cerman**  
Vorstandsvorsitzender



**Daniel Johanis**  
Stellvertretender  
Vorstandsvorsitzender



**Jan Karger**  
Vorstandsmitglied