

Warunki Reklamacji spółki AKCENTA CZ a.s. (zwanej dalej „AKCENTA”) określają sposób komunikacji między klientem i AKCENTA, w przypadku, gdy klient czuje, że AKCENTA nie dotrzymała warunków określonych w Umowie Ramowej lub Ogólnych Warunkach Umowy, lub nie wypełniła zobowiązań wynikających z odpowiednich przepisów.¹⁾

1.1

Sposób składania reklamacji, forma reklamacji

AKCENTA przyjmuje reklamacje tylko w formie pisemnej.

W formie pisemnej przyjmowane są reklamacje za pośrednictwem listu na adres AKCENTY: Nerudova 1361/31, 500 02 Hradec Králové 2, lub poprzez formularz na stronie internetowej pod adresem: <http://www.akcenta.pl/formularz-reklamacyjny>. Właściwym działem rozwiązującym reklamacje jest Middle Office.

1.2

Warunki reklamacji/skargi

Reklamacje składane przez osoby fizyczne, muszą zawierać następujące dane: imię i nazwisko klienta, imię i nazwisko osoby upoważnionej do działania w imieniu klienta, która składa reklamację, numer umowy ramowej, numer zlecenia płatności, którego dotyczy reklamacja, dokładny powód reklamacji. W celu przyspieszenia i ułatwienia rozpatrzenia reklamacji zaleca się również podanie numeru telefonu lub adresu poczty elektronicznej.

Reklamacje składane przez osoby fizyczne - przedsiębiorców, lub osoby prawne, muszą zawierać następujące dane: imię i nazwisko klienta²⁾, nazwę, tzn. nazwę handlową, REGON, imię i nazwisko osoby upoważnionej do działania w imieniu klienta, która składa reklamację, numer umowy ramowej, numer zlecenia płatności, którego dotyczy reklamacja, dokładny powód reklamacji. W celu przyspieszenia i ułatwienia rozpatrzenia reklamacji zaleca się również podanie numeru telefonu lub adresu poczty elektronicznej.

Należy również podać istotne okoliczności w postaci załączników.

1.3

Odstępstwa

AKCENTA może odmówić przyjęcia reklamacji, jeżeli:

- nie został spełniony sposób, forma lub wymagania składania reklamacji ani w przedłużonym terminie, który AKCENTA wyznaczyła w celu uzupełnienia lub poprawienia wniosku,
- w danej sprawie zostało wszczęte postępowanie sądowe lub arbitrażowe albo sąd czy też arbiter zdecydował już w tej sprawie,
- minął okres przechowywania dokumentów.

1.4

Terminy składania reklamacji

- Reklamacje transakcji krajowych po stwierdzeniu błędów należy składać najlepiej w ciągu 15 dni od otrzymania informacji będącej impulsem do złożenia reklamacji (np. wyciąg z konta, zawiadomienie o dokonanej transakcji, itp.),
- reklamacje transakcji zagranicznych po stwierdzeniu błędów należy składać najlepiej w ciągu 30 dni od otrzymania informacji będącej impulsem do złożenia reklamacji (np. wyciąg z rachunku, zawiadomienie o dokonanej transakcji, itp.),
- reklamacje pozostałych transakcji bankowych po stwierdzeniu błędów należy składać najlepiej w ciągu 30 dni od otrzymania informacji będącej impulsem do złożenia reklamacji,
- reklamację dotyczącą transakcji krajowych i zagranicznych jest klient zobowiązany złożyć najpóźniej w ciągu 13 miesięcy od dnia obciążenia rachunku bankowego.

1.5

Terminy rozpatrywania reklamacji

- Reklamacja transakcji krajowych, zagranicznych i pozostałych transakcji bankowych będzie rozpatrywana przez AKCENTĘ w terminie 15 dni od dnia złożenia reklamacji lub jej dostarczenia do AKCENTY,
- termin na uzupełnienie lub poprawienie reklamacji nie wlicza się do wyżej wymienionego okresu 15 dni.

Jeżeli niezależnie od woli AKCENTY wystąpi dla niej uzasadniona przeszkoda, uniemożliwiająca odpowiedź na skargę albo reklamację w ustalonym terminie, poinformuje ona klienta w terminie do 15 dni o powstaniu takiej przeszkody, która uniemożliwia jej terminowe zajęcie stanowiska. W takim przypadku AKCENTA udzieli odpowiedzi w terminie najpóźniej do 35 dni roboczych od daty otrzymania

1) Na przykład Ustawa o usługach płatniczych (Dz.U. 2017 nr 370); Ustawa o prawie bankowym (Dz.U. 1992 nr 21, z późn. zm.); Ustawa o prowadzeniu działalności gospodarczej na rynku kapitałowym (Dz.U. 2004 nr 256); Ustawa o ochronie konsumenta (Dz.U. 1992 nr 634, z późn. zm.); Kodeks Cywilny (Dz.U. 2012 nr 89, z późn. zm.).

2) Ważne dla osób fizycznych - przedsiębiorców.

skargi albo reklamacji.

1.6

Sposób rozpatrywania reklamacji

Reklamację rozpatruje dział, którego roszczenie dotyczy we współpracy z Middle Office oraz innymi działami zawodowymi AKCENTY. Klient zostanie poinformowany o sposobie rozstrzygnięcia reklamacji w formie pisemnej na adres pocztowy lub elektronicznej na adres mailowy.

1.7

Odwołanie od rozpatrzenia reklamacji

Jeżeli klient jest niezadowolony z rozstrzygnięcia reklamacji, ma możliwość skontaktowania się z komórką do spraw nadzoru.

Wszelkie spory wynikające z procedury składania reklamacji lub rozpatrywania skarg, są rozstrzygane przez sądy.

Zgodnie z ustawą o arbitrze finansowym (Dz.U. 2002 nr 229) może klient w celu rozstrzygnięcia sporu z AKCENTĄ złożyć wniosek do arbitra finansowego, jednakże nie narusza to prawa klienta do zwrócenia się do sądu. Klient ma również prawo złożyć skargę do czeskiego banku narodowego. Zgodnie z rozporządzeniem PE 524/2013 klient – konsument może również złożyć skargę na <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>.

1.8

Uwagi dotyczące usług i produktów spółki AKCENTA

AKCENTA chętnie przyjmie wszelkie sugestie i uwagi dotyczące usług i produktów. Uwagi i sugestie można przekazywać w centrali AKCENTY, przedstawicielom handlowym AKCENTY, telefonicznie pod numerem 22 208 00 98 – lub za pośrednictwem wiadomości e-mail na info@akcenta.eu.

1.9

Postanowienia końcowe

Niniejsze Warunki Reklamacji są do dyspozycji w centrali spółki AKCENTA w Hradcu Králové, u przedstawicieli handlowych AKCENTY oraz na stronach internetowych AKCENTY www.akcenta.pl.

Niniejsze Warunki Reklamacji wchodzą w życie i obowiązują od dnia ich ogłoszenia.

Hradec Králové, w dniu 30 sierpnia 2024



Jacek Jurczynski
prezes zarządu



Patrik Biňovský
wiceprezes zarządu



Jiří Truhlář
członek zarządu