

Účelem tohoto Reklamačního řádu je stanovit náležitosti reklamace, stížnosti a podmínky řešení reklamací klientů **AXA Bank Europe**, se sídlem Boulevard du Souverain 25, 1170 Brusel, Belgické království zapsaná do rejstříku společností v Bruselu pod číslem 0404476835 jednajícím prostřednictvím své pobočky **AXA Bank Europe**, organizační složka se sídlem Lazarská 13/8, 120 00 Praha 2, IČ: 289 24 410 zapsané v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl A, vložka 68070 (dále jen „**Banka**“).

### **Čl. I.**

#### **Předmět reklamace**

Předmětem reklamace je podezření klienta na nedostatky v plnění podmínek Smlouvy, Obchodních podmínek, a to včetně Produktových podmínek a Technických podmínek (dále jen „**Obchodní Podmínky**“).

### **Čl. II.**

#### **Způsob podání reklamace**

1. Reklamaci je možné podat těmito komunikačními kanály:
  - písemně na adresu sídla Banky, nebo na Korespondenční adresu Banky.
  - e-mailem na adrese info@axabank.cz.
  - telefonicky prostřednictvím Kontaktní linky.

### **Čl. III.**

#### **Způsob vyřízení reklamace**

1. Banka je povinna Klientovi nejpozději do 5 pracovních dnů oznámit přijetí reklamace.
2. Banka je povinna vyřídit reklamaci ve lhůtě 30 dnů a nejpozději poslední den lhůty zaslat klientovi odpověď, respektive oznámit k podané reklamaci své stanovisko. V případě, že nelze reklamaci vyřídit ve lhůtě 30 dnů, je Banka povinna Klientovi oznámit důvod, proč nebylo možné reklamaci ve stanovené lhůtě vyřídit a rovněž sdělit další postup, včetně uvedení náhradní lhůty pro vyřízení reklamace, je-li to možné. Do této lhůty se nezapočítává doba na opravu či doplnění reklamace.
3. Odpověď na reklamaci Banka klientovi předá stejným komunikačním kanálem, kterým byla reklamace přijata, pokud nebude s klientem individuálně dohodnuta jiná forma předání odpovědi.

#### **Čl. IV. Náležitosti reklamace**

1. Přijatá reklamace musí obsahovat:
  - Identifikaci Klienta a kontaktní údaje (jméno a příjmení Klienta, Uživatelské číslo klienta, číslo účtu, email + tel. spojení na Klienta)
  - Předmět reklamace (včetně identifikace/čísla a názvu produktu/služby, které se reklamace týká, časových údajů, popisu významných skutečností atd.)
2. Pokud nebude podaná reklamace obsahovat potřebné náležitosti, bude Klient Bankou vyzván k jejímu doplnění stejným komunikačním kanálem, jakým byla podána reklamace. V případě elektronické formy komunikace může být klient bankou vyzván k provedení autentizace. Pokud vyvstanou pochybnosti o věrohodnosti klientem zaslaných dokumentů, které jsou součástí reklamace, má banka právo stanovit kvalitu těchto dokumentů i typ komunikačního kanálu.

#### **Čl. V. Náklady spojené s řešením reklamace**

1. Náklady na vyřízení reklamace nese Banka.
2. V případech, kdy bude stejným Klientem opakovaně uplatněna stejná reklamace, bez uvedení nových relevantních zjištění či skutečností, a dále v případech zcela zjevně neoprávněné či nesmyslné reklamace, může Banka účtovat skutečně (prokazatelně) vynaložené náklady reklamace Klientovi.

#### **Čl. VI. Postup při námitce klienta proti vyřízení reklamace**

1. Námitky proti řešení reklamace zasílá klient bez zbytečného prodlení odboru Legal & Compliance Banky, a to na adresu:  
AXA Bank Europe, organizační složka  
odbor Legal & Compliance  
Lazarská 13/8  
120 00 Praha 2
2. V případě, že Banka nevyřídí námitku proti řešení reklamace ve lhůtě 60 dnů, je povinna Klienta informovat o stavu věci. Po ukončení šetření je povinna zaslat klientovi odpověď, respektive oznámit mu způsob vyřízení námitky reklamace.

**Čl. VII.  
Stížnosti**

1. Stížnost je podnět Klienta, upozorňující na případné nedostatky v postupech Banky nebo v plnění povinností Banky vyplývajících z platných právních předpisů, či na chování jednotlivých zaměstnanců Banky.
2. Pro náležitosti stížnosti, lhůty pro její vyřízení a postup při námitce platí ustanovení článku III, IV a V tohoto Reklamačního řádu.
3. Stížnost je třeba zaslat poštou odboru Legal & Compliance (adresa viz čl. VI, bod 1.).
4. Výsledek řešení stížnosti zasílá Banka doporučenou poštou.

**Čl. VIII.  
Závěrečná ustanovení**

1. Reklamační řád je uveřejněn v sídle Banky a na internetových stránkách Banky: [www.axa.cz](http://www.axa.cz)
2. Reklamací i stížností je nutné uplatnit bez zbytečného odkladu poté, co reklamující osoba nedostatky v plnění zjistila.
3. Tento Reklamační řád nabývá účinnosti dne 1. dubna 2011.