

Le Règlement de réclamations d'AKCENTA CZ a.s. (ci-après dénommée « AKCENTA ») régit les moyens de communication entre le client et AKCENTA dans les cas où le client croit qu'AKCENTA n'a pas respecté les conditions convenues dans le Contrat-cadre ou dans les Conditions générales, ou n'a pas respecté les obligations qui découlent des lois correspondantes.<sup>1)</sup>

### 1.1 La façon de présenter la réclamation, la forme de la réclamation

AKCENTA accepte les réclamations uniquement par écrit. Les réclamations sont acceptées par écrit par l'intermédiaire d'une lettre envoyée à l'adresse d'AKCENTA, Nerudova 1361/31, 500 02 Hradec Králové 2, République tchèque, ou par l'intermédiaire du formulaire en ligne à l'adresse : <http://www.akcenta.fr/formulaire-de-reclamation.html>. Le département responsable du traitement des réclamations est le Middle office.

### 1.2 Conditions nécessaires de la réclamation/plainte

**La réclamation présentée par une personne physique doit contenir les données suivantes:** le prénom et le nom du client, le prénom et le nom de la personne autorisée à représenter le client qui présente la réclamation, le numéro du Contrat-cadre, le numéro de l'ordre de paiement concerné par la réclamation, la raison exacte de la réclamation. Afin d'accélérer la solution de la réclamation, il convient également de mentionner le numéro de téléphone ou l'adresse e-mail.

**La réclamation présentée par une personne physique-entrepreneur ou par une personne morale doit contenir les données suivantes:** le prénom et nom du client<sup>2)</sup>, le nom ou la raison sociale, le SIREN, le prénom et le nom de la personne autorisée à représenter le client qui présente la réclamation, le numéro du Contrat-cadre, le numéro de l'ordre de paiement concerné par la réclamation, la raison exacte de la réclamation. Afin d'accélérer la solution de la réclamation, il convient également de mentionner le numéro de téléphone ou l'adresse e-mail.

Il convient également de justifier la réclamation par des faits pertinents sous forme d'annexes.

### 1.3 Exceptions de l'acceptation de la réclamation

AKCENTA ne peut pas accepter la réclamation si :

- la façon, la forme ou les conditions nécessaires de la présentation de la réclamation n'ont pas été respectées même dans le délai supplémentaire accordé par AKCENTA pour compléter ou corriger la réclamation;
- une procédure devant un tribunal ou devant un arbitre a été engagée dans la même affaire, ou le tribunal ou l'arbitre ont déjà décidé dans cette affaire;
- les délais de déchetage pour le type de documents correspondant ont décollé.

### 1.4 Délais pour faire valoir la réclamation

Les réclamations d'opérations de paiements domestiques devraient être présentées avant 15 jours après la réception de l'information qui est l'impulsion de présenter la réclamation (par ex. le relevé de compte, l'avis sur l'opération effectuée, etc.);

- les réclamations d'opérations de paiements internationaux devraient être présentées avant 30 jours après la réception de l'information qui est l'impulsion de présenter la réclamation (par ex. le relevé de compte, l'avis sur l'opération effectuée, etc.);
- les réclamations d'autres opérations bancaires devraient être présentées avant 30 jours après la réception de l'information qui est l'impulsion de présenter la réclamation;
- le client est obligé de présenter la réclamation qui concerne des opérations de paiements domestiques et étrangers au plus tard avant 13 mois après la déduction des fonds du compte.

### 1.5 Délais pour traiter la réclamation

- La réclamation d'opérations de paiements domestiques, étrangers et d'autres opérations bancaires sera traitée par AKCENTA dans le délai de 15 jours après la présentation de la réclamation, ou bien de sa remise à AKCENTA;
- le délai pour corriger ou compléter la réclamation n'est pas inclus dans le délai de 15 jours ci-dessus.

<sup>1)</sup> Par exemple du no 370/2017 sur les paiements ; du no 21/1992 sur les banques dans sa version modifiée ; du no 256/2004 sur l'entreprise sur le marché des capitaux ; du no 634/1992 sur la protection du consommateur dans sa version modifiée ; du no 89/2012, code civil dans sa version modifiée.

<sup>2)</sup> Cela s'applique aux personnes physiques-entrepreneurs.

Si un obstacle qui ne dépend pas de sa volonté ne permet pas à AKCENTA de répondre à la plainte ou à la réclamation dans le délai défini, elle communique au client dans le délai de 15 jours les obstacles qui ne permettent pas de répondre dans le délai et répondra dans le délai de 35 jours ouvrables à compter de la date de réception de la plainte ou de la réclamation.

### 1.6 La façon de traiter la réclamation

La réclamation sera traitée par le département qu'elle concerne, en coopération avec le département Middle office et avec les autres départements spécialisés d'AKCENTA. Le client sera renseigné de la façon du traitement de la réclamation à son adresse de correspondance ou à son adresse e-mail.

### 1.7 Appel contre le traitement de la réclamation

Si le client n'est pas content avec le traitement de la réclamation, il peut contacter le département Compliance - compliance@akcenta.eu.

Conformément à la loi no 229/2002 sur l'autorité de règlement extrajudiciaire des litiges financiers, les litiges entre AKCENTA et le client peuvent être résolus également par l'arbitre correspondant, mais cela ne change pas le droit du client à contacter le tribunal. Le client est également autorisé à adresser une plainte à la Banque nationale tchèque. Conformément au règlement (UE) n°524/2013 du Parlement européen et du Conseil, le client-consommateur peut introduire une plainte également à l'adresse <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>.

### 1.8 Objections concernant les services et les produits d'AKCENTA

AKCENTA accueillera toutes les suggestions et les objections concernant les services et les produits fournis. Il est possible de présenter les suggestions et les objections au siège d'AKCENTA, aux agents commerciaux d'AKCENTA, par téléphone au numéro +420 498 777 770 ou par email à info@akcenta.eu.

### 1.9 Dispositions finales

Ce règlement de réclamations est disponible au siège d'AKCENTA à Hradec Králové, chez les agents commerciaux d'AKCENTA et sur le site web d'AKCENTA [www.akcenta.fr](http://www.akcenta.fr).

Ce Règlement de réclamations entre en vigueur le jour de sa publication.

À Hradec Králové le 02/01/2018



**Milan Cerman**

président du conseil d'administration



**Daniel Johanis**

vice-président du conseil d'administration



**Jan Karger**

membre du conseil d'administration