

Reklamační řád SAB Finance a.s.

~~Reklamační řád~~ Tento reklamační řád SAB Finance a. s., se sídlem Senovážné nám. náměstí 1375/19, 110 00 Praha 1 (dále jen „SABF“), ~~upravuje způsob komunikace SABF s~~ stanoví postupy pro podávání reklamací či stížností (dále jen „reklamace“) klienty či potenciálními klienty SABF (dále jen „Klient“) v případech, kdy Klient podává SABF reklamaci či stížnost. Reklamační řád stanovuje postup pro podávání, obsahové náležitosti reklamací a postup postupy pro jejich vyřizování reklamací a stížností.

PŘIJÍMÁNÍ REKLAMACÍ A JEJICH NÁLEŽITOSTI

~~Reklamace jsou přijímány každý pracovní den v obvyklé pracovní době.~~ Reklamaci je nutné podat bez zbytečného odkladu poté, co Klient zjistil důvody pro reklamaci.

Klient může reklamaci podat:

- osobně – ústně nebo ~~písemně~~ písemným podáním v provozovně SABF, na adrese Kvítková 4352, 760 01 Zlín ~~příp. písemně do sídla, případně v sídle~~ SABF, Senovážné náměstí 1375/19, 110 00 Praha 1, Praha 1, a to každý pracovní den v Provozní době od 8:00 do 16:30 hod.,
- e-mailem poštou na výše uvedenou adresu ~~reklamace@sab.cz~~ provozovny či sídla SABF,
- telefonicky prostřednictvím nahrávaných telefonních linek ~~(v ve výše uvedené Provozní době (v případě reklamace z oblasti vypořádání obchodu na tel. 267 220 229, v ostatních případech na tel. 267 220 210),), nebo~~
- e-mailem na adresu reklamace@sab.cz, a to i mimo výše uvedenou Provozní dobu,
- prostřednictvím datové schránky SABF (identifikátor datové schránky: whes26i), a to i mimo výše uvedenou Provozní dobu.

O ústní reklamaci, ~~kteou nelze vyřídit ihned při podání,~~ sepíše přijímající zaměstnanec SABF písemný záznam, se kterým se ~~klient~~ Klient seznámí a stvrdí jej svým podpisem. ~~Přijetí reklamace podané telefonicky, dopisem či e-mailem potvrdí SABF písemně Klientovi, a to včetně uvedení informací o postupu a lhůtách pro její vyřízení.~~

Podaná reklamace musí obsahovat následující údaje o Klientovi a předmětu reklamace:

- jméno, příjmení a datum narození u fyzické osoby, u fyzické osoby – podnikatele dále IČO, popř. obchodní firmu,
- název / obchodní firmu, IČO a sídlo u právnické osoby,
- kontaktní adresu, popř. telefonické nebo e-mailové spojení pro upřesňující dotazy SABF ~~k reklamaci či stížnosti,~~
- ~~číslo Rámcové smlouvy,~~
- přesný popis ~~obsahu~~ reklamovaného případu s doložením veškeré dostupné dokumentace a dalších podstatných údajů, ~~(např. platební příkaz, výpis z účtu apod.),~~
- datum podání reklamace či stížnosti.

~~Nebude-li reklamace obsahovat výše uvedené náležitosti, může si pracovník SABF dožádat příslušné informace či podklady nutné pro vyřízení reklamace; v takovém případě neběží lhůty pro vyřízení reklamace uvedené níže.~~

VYŘÍZENÍ REKLAMACE

Lhůta pro vyřízení reklamace ~~či stížnosti~~ je 15 pracovních dnů od doručení reklamace ~~či stížnosti~~ do SABF. Brání-li vyřízení ~~stížnosti nebo~~ reklamace v době 15 pracovních dnů překážka nezávislá na vůli SABF, ~~vysvětlí klientovi sdělí SABF Klientovi~~ v této lhůtě překážky, které brání ~~ve včasnému včasnému~~ vyřízení ~~stížnosti nebo~~ reklamace. ~~Stížnost nebo reklamace~~ Reklamace s odkladem lhůty musí být vyřízena nejpozději do 35 pracovních

dnů ~~po dni~~ ode dne jejího obdržení ~~stížnosti nebo reklamace.~~ Lhůta pro opravu či doplnění reklamace ze strany Klienta se do ~~této lhůty~~ výše uvedených lhůt nezapočítává.

Klient je oprávněn uplatnit reklamaci neautorizované nebo nesprávně provedené platební transakce nejpozději do 13 měsíců ode dne odepsání peněžních prostředků z platebního účtu.

O způsobu vyřízení reklamace je Klient informován písemně, telefonicky, nebo osobně. V případě, kdy je Klient o způsobu vyřízení reklamace vyrozuměn telefonicky či osobně, je následně vyřízení reklamace Klientovi potvrzeno také písemně. Ve vyrozumění je uvedeno stanovisko o oprávněnosti, či neoprávněnosti reklamace ~~a důvody, které byly pro něj rozhodující~~ včetně uvedení důvodů a konkrétního způsobu vypořádání reklamace.

MOŽNOST ODVOLÁNÍ

Pokud Klient není s vyřízením reklamace ~~či stížnosti~~ spokojen, může ~~se obrátit písemně do sídla~~ podat písemné odvolání v sídle SABF na ~~adresu~~ adrese SAB Finance a.s., Senovážné náměstí 19, 110 00 Praha 1, ~~či na provozovně SABF na adrese Kvítková 4352, 760 01 Zlín.~~ Klient může své odvolání zaslat také e-mailem na adresu reklamace@sab.cz ~~reklamace@sab.cz.~~

Odvolání je třeba podat do 60 dní od doručení vyrozumění o vyřízení reklamace. Pro vyřízení odvolání platí obdobně lhůty pro vyřízení reklamace uvedené výše.

DALŠÍ MOŽNOSTI KLIENTA

V souladu se zákonem č. 229/2002 Sb., o finančním arbitrovi, ~~vev~~ platném a účinném znění ~~pozdějších předpisů,~~ se Klient může obrátit též na ~~Finančního Kanceláře finančního~~ arbitra, který je mimo jiné příslušný k rozhodování sporů mezi poskytovateli platebních služeb a uživateli platebních služeb při poskytování platebních služeb, na adrese Legerova 1581/69, 110 00 Praha 1, internetové stránky: www.finarbitr.cz, e-mail: arbitr@finarbitr.cz.

Klient se může ~~se stížností~~ ve věcech práva na rovné zacházení a ochrany před diskriminací obrátit též na ~~Kancelář~~ veřejného ochránce práv, internetové stránky: <https://www.ochrance.cz/>, e-mail: podatelna@ochrance.cz.

Dále se Klient ~~se~~ může ~~se stížností~~ s reklamací obrátit ~~též~~ na Českou národní banku (www.cnb.cz), která vykonává dohled nad platebními institucemi, a případně také na příslušný soud.

ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

Tento Reklamační řád je zveřejněn na internetových stránkách SABF (www.sab.cz) a dále je dostupný v sídle a ~~provozovně~~ SABF.

Tento Reklamační řád nabývá ~~účinnosti~~ platnosti dne ~~9. 10. 2019~~ 1. 3. 2023.