

Reklamační řád SAB Finance a.s.

Tento reklamační řád SAB Finance a. s., se sídlem Na Příkopě 969/33, Staré Město, 110 00 Praha 1 (dále jen „SABF“) stanoví postupy pro podávání reklamací či stížností (dále jen „reklamace“) klienty či potenciálními klienty SABF (dále jen „Klient“), obsahové náležitosti reklamací a postupy pro jejich vyřízení.

PŘIJÍMÁNÍ REKLAMACÍ A JEJICH NÁLEŽITOSTI

Reklamaci je nutné podat bez zbytečného odkladu poté, co Klient zjistil důvody pro reklamaci.

Klient může reklamaci podat:

- osobně – ústně nebo písemným podáním v provozovně SABF na adrese Kvítková 4352, 760 01 Zlín, případně v sídle SABF, Na Příkopě 969/33, Staré Město, 110 00 Praha 1, a to každý pracovní den v Provozní době od 8:00 do 16:30 hod.,
- poštou na výše uvedenou adresu provozovny či sídla SABF,
- telefonicky prostřednictvím nahrávaných telefonních linek 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 sepíše přijímající zaměstnanec SABF písemný záznam, se kterým se 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,
- přesný popis 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 je 15 pracovních dnů od doručení reklamace do SABF. Brání-li vyřízení reklamace v době 15 pracovních dnů překážka nezávislá na vůli SABF, sdělí SABF Klientovi v této lhůtě překážky, které brání včasnému vyřízení reklamace. Reklamace s odkladem lhůty musí být vyřízena nejpozději do 35 pracovních dnů ode dne jejího obdržení. Lhůta pro opravu či doplnění reklamace ze strany Klienta se do 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 vyzooměn telefonicky či osobně, je následně vyřízení reklamace Klientovi potvrzeno taktéž písemně. Ve vyzoomění je uvedeno stanovisko o oprávněnosti, či neoprávněnosti reklamace včetně uvedení důvodů a konkrétního způsobu vypořádání reklamace.

MOŽNOST ODVOLÁNÍ

Pokud Klient není s vyřízením reklamace spokojen, může podat písemné odvolání v sídle SABF na adrese SAB Finance a.s., Na Příkopě 969/33, Staré Město, 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.

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, v platném a účinném znění, se Klient může obrátit též na Kancelář 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 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 může s reklamací obrátit 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 platnosti dne 1. 3. 2024.