

Inštrukcie pre podávanie reklamácií

1. Zákazník môže podať XTB reklamáciu týkajúcu sa služieb poskytovaných XTB iba nižšie uvedenými spôsobmi:
 - **osobne** v Sídle XTB každý pracovný deň v čase od 08:30 do 17:00 hodín:
 - v písomnej forme na formulári poskytnutom pre tento účel XTB (viď Príloha č. 1);
 - ústne zamestnancovi poverenému príjmom reklamácií Zákazníka, ktorý o reklamacii zaobstará záznam. V prípade podania reklamácie Zákazníka inému než poverenému zamestnancovi nesmie tento zamestnanec odmietnuť prijatie reklamácie, ale je povinný postúpiť prijatie reklamácie poverenému zamestnancovi;
 - **telefonicky** prostredníctvom jednoznačne určenej telefónnej linky číslo **+421 220 512 570**;
 - **poštou** listom odoslaným do Sídla XTB na formulári poskytnutom pre tento účel XTB (viď Príloha č. 1);
 - **elektronicky** v záložke Centrum pomoci v aplikácii XTB a na obchodnej platforme.
2. Každá reklamácia musí obsahovať:
 - informáciu umožňujúcu XTB identifikáciu Zákazníka, zodpovedajúcu informácii poskytnutej XTB pri uzatváraní Zmluvy alebo pri prípadných neskorších zmenách (t. j. najmä meno a priezvisko/obchodný názov firmy, bydlisko/sídlo, rodné číslo/IČO, kontaktnú adresu);
 - číslo Účtu;
 - číslo Pokynu alebo Obchodu, ktorého sa reklamácia týka, pokiaľ je možné uviesť;
 - stručný popis problému, ktorého sa reklamácia týka;
 - dátum a čas, kedy došlo k problému, ktorého sa reklamácia týka;
 - presnú požiadavku.
3. Formulár pre elektronický spôsob podávania reklamácií je dostupný na internetových stránkach XTB v sekcii [Informácie o účtoch](#).
4. Podrobnejšie informácie o pravidlách a podmienkach podávania reklamácií sú dostupné v dokumente *Všeobecné obchodné podmienky poskytovania investičných služieb spoločnosťou XTB S.A.* na internetových stránkach XTB v sekcii [Informácie o účtoch](#).
5. Registrovaná adresa Sídla XTB pre podávanie reklamácií osobne alebo poštou je nasledujúca:

XTB S.A., organizačná zložka

Mlynské Nivy 5

821 09 Bratislava

Meno a priezvisko / Názov spoločnosti:	
Rodné číslo / IČO:	
Číslo Účtu, ktorého sa reklamácia týka:	
ID Pokynu / ID Pozície / ID Obchodu, ktorého sa reklamácia týka:	
Dátum a čas vzniku problému:	
Popis reklamácie:	
Požiadavka Zákazníka:	
Pošlite, prosím, odpoveď elektronicky na moju e-mailovú adresu (ÁNO/NIE):	
Dátum a podpis:	