

Instrukce pro podávání reklamací

1. Zákazník může podat XTB reklamaci týkající se služeb poskytovaných XTB pouze níže uvedenými způsoby:
 - **osobně**, v Sídle XTB, v každý pracovní den v čase od 08:30 do 17:00 hodin:
 - v písemné formě, na formuláři poskytnutém pro tento účel XTB (viz Příloha č. 1);
 - ústně, zaměstnanci pověřenému příjmem reklamací Zákazníka, který o reklamaci pořídí záznam. V případě podání reklamace Zákazníka jinému než pověřenému zaměstnanci nesmí tento zaměstnanec odmítnout přijetí reklamace, ale je povinen postoupit přijetí reklamace pověřenému zaměstnanci;
 - **telefonicky**, prostřednictvím jednoznačně určené telefonní linky číslo +420 226 259 940 poskytované pro tento účel XTB;
 - **poštou**, dopisem odeslaným do Sídla XTB, na formuláři poskytnutém pro tento účel XTB (viz Příloha č. 1);
 - **elektronicky**, v záložce Centrum pomoci v aplikaci XTB a na obchodní platformě.
2. Každá reklamační formulář musí obsahovat:
 - informaci umožňující XTB identifikaci Zákazníka, odpovídající informaci poskytnuté XTB při uzavírání Smlouvy nebo při případných pozdějších změnách (tj. zejména jméno a příjmení/obchodní firmu, bydliště/sídlo, rodné číslo/IČO, kontaktní adresu);
 - číslo Účtu;
 - číslo Pokynu nebo Obchodu, jehož se reklamační formulář týká, pokud lze uvést;
 - stručný popis problému, jehož se reklamační formulář týká;
 - datum a čas, kdy došlo k problému, jehož se reklamační formulář týká;
 - přesný požadavek.
3. Reklamační formulář pro elektronický způsob podávání reklamací je dostupný na XTB Internetových stránkách v sekci [Informace o účtech](#).
4. Podrobnější informace o pravidlech a podmínkách podávání reklamací jsou dostupné v dokumentu Všeobecné obchodní podmínky poskytování investičních služeb společností XTB S.A. na XTB Internetových stránkách v sekci [Informace o účtech](#).
5. Registrovaná adresa Sídla XTB pro podávání reklamací osobně nebo poštou je následující:

XTB S.A., organizační složka
Boudníkova 2506/3
180 00 Praha 8 – Libeň

Reklamační formulář

Jméno a příjmení / Název společnosti:	
Rodné číslo / IČO:	
Číslo Účtu, kterého se reklamační týká:	
ID Pokynu / ID Pozice / ID Obchodu, kterého se reklamační týká:	
Datum a čas vzniku problému:	
Popis reklamační:	
Požadavek Zákazníka:	
Pošlete prosím odpověď elektronicky na moji e-mailovou adresu (ANO/NE):	
Datum a podpis:	