

## 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:
    - 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**, prostřednictvím formuláře poskytnutého pro tento účel XTB v Profilu investora.
2. Každá reklamace 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 reklamace týká, pokud lze uvést;
  - stručný popis problému, jehož se reklamace týká;
  - datum a čas, kdy došlo k problému, jehož se reklamace 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 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**

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