

Reklamace při použití karty nebo kódu pro vklad a výběr

Tento papír je tu proto, abychom mohli Vaši reklamaci správně a rychle vyřídit. Reklamaci se budeme věnovat hned, jakmile ji vyplníte. Jak dlouho nám bude její vyřízení trvat, Vám dáme obratem vědět mailem. Jen pro Vaši představu – reklamaci výběru nebo vkladu u našich bankomatů se nám většinou podaří vyřídit během několika dní. U plateb kartou u obchodníka nebo u výběru hotovosti z cizího bankomatu nám to zabere více času. Jak dlouho, najdete v našem reklamačním řádu a v podmínkách pro používání karet.

Ať už reklamujete cokoliv, uděláme všechno pro to, abychom zjistili, kde se stala chyba. Najdeme ji a vyřešíme snadněji, když nám o reklamaci napíšete co nejvíce.

Vaše jméno: _____ / **Příjmení:** _____

Telefon: _____

Pokud nejste naším klientem nebo držitelem karty, napište nám typ a číslo svého dokladu totožnosti:

Typ dokladu: _____ / **Číslo dokladu:** _____

Co reklamujete

Výběr hotovosti z bankomatu

Umístění bankomatu a název toho, komu bankomat patří: _____

Datum výběru: _____ / **Číslo karty nebo kódu pro výběr hotovosti:** _____

Zaškrtněte důvod reklamace

Bankomat mi nevydal hotovost, kterou jsem si chtěl/a vybrat, nebo její část – napište kolik: _____

K reklamaci mám jiný důvod: _____

Vklad hotovosti do bankomatu

Umístění bankomatu: _____

Datum vkladu: _____ / **Číslo karty nebo kódu pro vklad hotovosti:** _____

Zaškrtněte důvod reklamace

Bankomat mi po zrušení vkladu zadržel peníze – napište kolik: _____

Bankomat mi nepřipsal částku _____ vloženou na účet č. _____

K reklamaci mám jiný důvod: _____

Platbu kartou

Název a místo obchodníka: _____

Datum platby: _____ / **Číslo karty:** _____

Zaškrtněte důvod reklamace

- Platbu ve výši _____ jsem neprovedl/a ani jsem ji nepovolil/a nikomu dalšímu.
- Potvrdil/a jsem jenom jednu platbu částky _____, z účtu mi ale byla stržena vícekrát.
- Naúčtovaná částka _____ je chybná. Správně jsem měl/a zaplatit _____
- K reklamaci mám jiný důvod: _____

Napadá Vás ještě něco, co byste nám k reklamaci mohl/a říci? _____

K formuláři nám prosím přiložte veškeré doklady, jako jsou například účtenky nebo maily, které jste si napsal/a s obchodníkem. Díky nim dokážeme přesně zjistit, v jakém okamžiku a kde se stala chyba.

Podle mého nejlepšího vědomí potvrzuji, že všechno, co jsem napsal/a, je pravda.

Datum: _____ / **Váš podpis:** _____