

Náš reklamační řád

aneb Jak v Air Bank vyřizujeme Vaše stížnosti a reklamace

Když budete mít pocit, že jsme nedodrželi to, na čem jsme se spolu dohodli, nebojte se ozvat. Může jít o porušení povinnosti, kterou nám ukládá zákon nebo smlouva s Vámi. Můžete si ale také stěžovat na to, jak něco vyřizujeme nebo jak se k Vám chovají naši zaměstnanci. Pro zjednodušení budeme pro reklamaci i stížnost dále používat pouze slovo reklamace.

Pokud reklamujete platbu, kterou jste nepotvrdili, dejte nám o ní vědět ihned poté, co se o této platbě dozvíte, a to na klientské lince 547 134 134. Pokud budete chtít k reklamaci připojit doklady, které by mohly její vyřešení urychlit, domluvte se prosím s operátorem klientské linky, kam je můžete poslat.

Při vyřizování reklamací, které se týkají karet a plateb kartou, se řídíme i podle aktuálních Podmínek pro používání karet.

Jiné druhy reklamací nám můžete doručit:

- Poštou – zasláním na adresu Air Bank, P. O. BOX č. 625, 661 25 Brno 2.
- Telefonicky – zavoláním na klientskou linku 515 202 202.
- Mailem na adresu info@airbank.cz.
- Zprávou v internetovém nebo mobilním bankovníctví.
- Na pobočku.
- Vyplněním formuláře na našich webových stránkách www.airbank.cz.

Abychom mohli Vaši reklamaci vyřídit rychle a pořádně, je dobré nám ji podat bezprostředně poté, co jste se o reklamované události dozvěděli. Nejlépe do 3 měsíců od chvíle, kdy se přihodila.

Nejpozději můžete reklamaci uplatnit během 3leté lhůty, pak bude promlčená. Výjimku tvoří nepotvrzená nebo nesprávně provedená platba. U té je nárok na reklamaci promlčený už po 13 měsících od jejího provedení.

Pro rychlé vyřešení reklamace nám prosím poskytněte aspoň tyto údaje:

1. Vaše identifikační údaje, například Vaše jméno, příjmení s rodným číslem nebo datem narození, případně identifikačním číslem, číslem účtu nebo číslem karty.
2. Čeho se reklamace týká. K reklamaci prosím přiložte také doklady, které ji mohou jednoznačně určit a potvrdit, že je oprávněná. Šetření reklamace se tím urychlí. Konkrétní informace a dokumenty, které budeme potřebovat, najdete v sekci Poradna – Reklamace na našich webových stránkách <https://www.airbank.cz/co-vas-nejvic-zajima/rubrika/reklamace/>.

Abyste měli jistotu, že o Vaší reklamaci víme, potvrdíme Vám její přijetí stejným způsobem, jakým jste reklamaci podali. Můžeme se ale spolu domluvit i jinak. Během práce na reklamaci Vás můžeme požádat o nějaké doplnění nebo upřesnění. Doba, během které budete reklamaci upřesňovat a doplňovat, se do lhůty pro vyřízení reklamace nezapočítává.

Vaši reklamaci vyřídíme s přehledem do 30 dní. Pokud se Vaše reklamace bude týkat plateb, včetně plateb kartou, zvládneme ji dokonce za 15 pracovních dní.

Může se stát, že přes veškerou Vaši i naši snahu nám výše uvedená lhůta na vyřízení Vaší reklamace platby stačit nebude. Jakmile to zjistíme, dáme Vám o tom vědět. Zároveň Vám řekneme, na jak dlouho ještě vyřízení reklamace

vidíme a také proč ke zdržení došlo. Vaši reklamaci platby vyřešíme nejpozději za 35 pracovních dnů od Vašeho oznámení. Zprávu o vyřešení reklamace Vám doručíme stejnou cestou, jakou jste ji podali. Můžeme se ale spolu dohodnout i na jiném způsobu.

Při vyřizování reklamace se podíváme na to, jestli je reklamace oprávněná, nebo ne.

Ve zprávě o vyřešení reklamace najdete:

- Rozhodnutí, jestli je reklamace oprávněná.
- Odůvodnění, proč jsme rozhodli tak, a ne jinak.
- Poučení o tom, co můžete dělat, když s naším rozhodnutím nesouhlasíte.

Co dělat, když s vyřízením reklamace nebudete spokojeni

Pokud s výsledkem vyřízení Vaší reklamace nebudete spokojeni, můžete podat odvolání stejnou cestou jako při jejím podání. Na Vaše odvolání se podíváme jinými očima, a to doslova. Přezkoumá je totiž jiný zaměstnanec banky. Ode dne, kdy nám odvolání pošlete, máme na jeho vyřízení opět 30 dnů, potažmo pokud se Vaše podání týká plateb, pak znovu 15 pracovních dnů nebo u složitých případů znovu 35 pracovních dnů.

Snad Vás potěší, že za podání, odvolání a vyřízení reklamace nám neplatíte žádné poplatky. Výjimkou jsou jen reklamace zahraničních plateb. Při nich máme právo na zaplacení nákladů, které nám při vyřizování reklamace vzniknou. Peníze po Vás ale budeme chtít jen tehdy, když Vaše reklamace nebude oprávněná. Pokud oprávněná bude, nezaplatíte samozřejmě ani korunu.

Kdy se Vaší reklamací nebudeme zabývat

Reklamaci odmítneme, nebo se jí nebudeme zabývat, pokud:

- Nám nedáváte žádné nové informace a my už pro Vás podobnou reklamaci vyřizujeme nebo jsme ji dokonce vyřídili.
- Soud ve stejné věci zahájil soudní řízení, rozhodl o ní nebo o věci proběhlo rozhodčí řízení nebo řízení u finančního arbitra.
- Uplynula promlčecí lhůta.
- Pokud z reklamace není jisté, kdo ji podal.
- Pokud z reklamace není jasné, co přesně chcete, a Vy nám to v potřebném čase nepomůžete objasnit.
- Když je reklamace očividně nesmyslná. Například když není opodstatněná nebo nás má zjevně jenom zdržovat.
- Když vyhodnotíme, že se nejedná o reklamaci, ale třeba o pouhé sdělení názoru nebo něco jiného.

Jak ještě můžete bránit svá práva

Kromě reklamace u nás se v případě sporů, které se týkají našich služeb, můžete obracet na finančního arbitra. Jenom pozor, arbitr se nevěnuje službám, které Vám poskytujeme jako podnikateli. Finanční arbitr je orgán pro řešení všech sporů uvedených v zákoně číslo 229/2002 Sbírky. Najdete jej na adrese Kancelář finančního arbitra, Legerova 1581/69, 110 00 Praha 1. Více informací zjistíte na www.finarbitr.cz/cs/.

Bránit se můžete také podáním stížnosti u České národní banky, která je takzvaným orgánem dohledu. Česká národní banka má sídlo na adrese Na Příkopě 28, 115 03 Praha 1. Více informací zjistíte na www.cnb.cz.

Podáním reklamace nepřicházíte o své právo obrátit se na soud.

Tento reklamační řád platí a nabývá účinnosti **1. 7. 2025 a nahrazuje reklamační řád platný a účinný od 1. 3. 2023.**

Reklamační řád najdete na našich webových stránkách www.airbank.cz a také na všech našich pobočkách. Na přání Vám jej také pošleme.