

## 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 si budete přát, abychom se k Vaší reklamaci dostali co nejdříve, dejte nám o ní vědět telefonicky, na naši klientskou linku 515 202 202. Pokud budete chtít k reklamaci připojit doklady, které by mohly vyřešení Vaší reklamace urychlit, domluvte se prosím s operátorem klientské linky, kam předmětné doklady zaslat.

Reklamaci nám můžete doručit:

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

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

Pro rychlé vyřešení reklamace nám prosím poskytněte aspoň tyto údaje:

1. Své identifikační údaje: jméno, příjmení, rodné číslo (datum narození), trvalou adresu, číslo účtu, případně číslo 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.

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.

Jakmile od Vás reklamaci dostaneme, máme na její vyřízení 15 pracovních dnů.

Během práce na reklamaci Vás můžeme požádat o nějaké doplnění nebo upřesnění. Doba, během které budete reklamaci upřeshňovat a doplňovat, se do lhůty pro vyřízení reklamace nezapočítává.

Může se stát, že přes veškerou Vaši i naši snahu nám ani 15 dní stačit nebude. Jakmile to zjistíme, dáme Vám to hned vědět, nejpozději však 15 pracovních dnů ode dne, kdy jste nám reklamaci nebo stížnost oznámili. Zároveň Vám řekneme, na jak dlouho ještě vyřízení reklamace vidíme a také proč k prodlevě došlo. Vaši reklamaci nebo stížnost

v tomto případě vyřešíme do 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 reklamace nebudete spokojeni, můžete podat odvolání stejnou cestou jako při jejím podání. Na Vaše odvolání se podíváme jinýma očima, a to doslova. Přezkoumá je totiž jiný zaměstnanec banky. Ode dne, kdy nám odvolání pošlete, máme na jeho vyřízení opět 15 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 s vyřizováním reklamace máme. Peníze po Vás ale budeme chtít jen tehdy, když Vaše reklamace nebude oprávněná. Pokud oprávněná bude, nezaplatíte samozřejmě ani korunu.

### **Kdy od Vás reklamaci nepřijmeme**

Reklamaci od Vás nepřijmeme, když:

- Vaši podobnou reklamaci nebo stížnost už vyřizujeme.
- Soud ve věci zahájil soudní řízení, rozhodl o ní nebo o věci proběhlo rozhodčí řízení nebo řízení u finančního arbitra.
- Uplynula promlčecí lhůta.

### **Ostatní možnosti Vaší obrany**

Kromě reklamace u nás se v případě sporů, které se týkají převodů peněz a užívání elektronických platebních prostředků, můžete obracet na finančního arbitra. Finanční arbitr je orgán pro řešení těchto sporů na základě zákona 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/](http://www.finarbitr.cz/cs/).

Další možností Vaší obrany je podání 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](http://www.cnb.cz).

Pokud jste svou rámcovou smlouvu nebo dodatek uzavřeli on-line, můžete využít speciální internetový portál pro řešení sporů on-line založený Evropskou komisí. Jedná se o internetovou stránku, díky které můžete podat stížnost on-line pomocí elektronického formuláře, a to samozřejmě i v češtině. Více informací najdete na [www.ec.europa.eu/consumers/odr/](http://www.ec.europa.eu/consumers/odr/).

Podáním reklamace nepřicházíte o své právo obrátit se na soud.

Tento reklamační řád platí a nabývá účinnosti **13. 1. 2018 a nahrazuje reklamační řád platný a účinný od 1. 3. 2017.**

Reklamační řád najdete na našich webových stránkách [www.airbank.cz](http://www.airbank.cz) a také na všech našich pobočkách. Na přání Vám jej také pošleme.