

PROHLÁŠENÍ DRŽITELE KARTY O SPORNÉ TRANSAKCI
CARDHOLDER DECLARATION OF DISPUTED TRANSACTION

Jméno držitele karty <i>Cardholder name</i>	
Číslo karty <i>Card number</i>	***** (vyplňte 4 první a 4 poslední čísla)
Číslo účtu <i>Current account number</i>	

ÚDAJE O REKLAMOVANÉ TRANSAKCI
DISPUTED TRANSACTION DATA

Datum transakce <i>Transaction date</i>	
Částka v originální měně <i>Original transaction amount</i>	
Název Obchodního místa <i>Merchant name</i>	
Reference transakce <i>Reference number</i>	

Označte pouze jeden důvod reklamace:
Please mark only one dispute description:

- Bankomat nevydal požadovanou hotovost / vydal pouze část požadované hotovosti / hotovost byla mnou zapomenuta v bankomatu (v případě částečně vydané hotovosti uveďte výši neobdržené částky)
None or only a part ATM cash disbursement was received / notes forgotten in ATM (in the event of partial disbursement please specify the amount that was not received)
- Transakce u obchodníka byla provedena pouze jednou, avšak na Účet byla zaúčtována dvakrát /vícekrát
Duplicate (multiple) billing
- Platba kartou u obchodníka byla zamítnuta. Částka byla uhrazena jiným způsobem (přikládám doklad o zaplacení)
Card used for payment was declined. The transaction amount was paid by other means (a proof of this payment is enclosed)
- Nesprávná výše / měna zaúčtované transakce (přikládám doklad potvrzující skutečnou výši / měnu transakce)
Transaction processed in incorrect amount / currency (a proof of the right amount / currency is enclosed)
- Rezervace / Objednávka zboží / služby byla zrušena dne _____ a to písemně / telefonicky (přikládám potvrzení o zrušení)
The reservation of goods / service was cancelled on _____ in writing / by phone (a proof of the cancellation is enclosed)
- Transakce nebyla řádně dokončena, bylo přerušeno spojení při realizaci. Zboží/služba zaplacená opětovně (přikládám detail transakce a komunikaci s obchodním místem)
The transaction was not duly completed, connection failed. Goods / Services were paid by another transaction (details of a subsequent transaction and relevant communication with a merchant is enclosed)
- Částka na přiloženém vkladovém lístku byla z mého účtu odečtena / nebyla dosud na můj účet připsána
The enclosed credit slip was listed as a charge / has not been credited to my account
- Nejsem si jistý/á / nevybavuji si, že bych transakci prováděl. Banku žádám o sdělení bližších informací o transakci (přikládám svou komunikaci s obchodním místem)
I am not sure / I do not recall having made this transaction (full communication with the merchant is enclosed)
- Obchodní místo poznávám, provedl/a jsem zde registraci své karty. Souhlasím pouze s transakcí realizovanou dne _____ (přikládám doklad o registraci karty a komunikaci s obchodním místem)
I can recognize the merchant. The card has been registered for payments. I can confirm the transaction made on _____ (full communication with the merchant is enclosed)
- Zrušil jsem předplatné, členství nebo jinou službu, za kterou se účtuje pravidelný poplatek, obchodník přesto dále poplatek účtuje (přikládám potvrzení o zrušení)
I cancelled the subscription, membership or other service for which a regular fee is charged. The merchant keeps charging the fee (proof of cancellation is enclosed)

- Neobdržel jsem příslibený kredit částky od obchodního místa (přikládám potvrzení o provedeném / příslibeném kreditu)
Credit from the merchant not received (proof of intended / promised credit enclosed)
- Objednané zboží / služba nebylo doručeno / nebyla poskytnuta (přikládám objednávku a kompletní komunikaci s obchodním místem)
The ordered goods/Services were not recieved / provided (the order confirmation and full communication with the merchant is enclosed)
- Obdržené zboží / služba neodpovídá popisu v objednávce (přikládám objednávku, popis problému a kompletní komunikaci s obchodním místem)
Received goods / Service do not comply with the order specification (the order, problem description and full communication is enclosed)
- Obdržené zboží je padělek (přikládám potvrzení odborníka)
Received goods is fake (the expert's confirmation is enclosed)
- Prohlašuji, že jsem transakci/e neprovedl/a, ani jsem nepověřil/a další osobu k jejímu provedení. S uvedeným obchodníkem jsem neuskutečnil/a žádnou bezhotovostní platbu, ani jsem nezadal/a instrukci k této transakci telefonicky, písemně, ani Internetem. Nebylo mi poskytnuto žádné zboží ani služba vztahující se k této transakci/ těmto transakcím.
I certify that the transaction was not made by me, nor did I authorize anyone else to make this charge. Neither have I made a phone, mail or Internet order nor did I receive any merchandise or services represented by the above transaction.
- Prohlašuji, že moje platební karta nebyla ztracena ani odcizena a že v době provedení transakce byla v mém držení.
I certify that my payment card has never been lost or stolen and it has been in my possession at the time when the disputed transaction occurred.

Jiný důvod reklamace či doplňující sdělení / *Other dispute reason of additional information*

Tímto jsem seznámen s povinností poskytnout Bance všechnu požadovanou součinnost v rámci řešení mnou podané reklamace.
I hereby understand the obligation to provide the Bank with all the required cooperation in order to resolve my complaint.

V případě, že bude má reklamace transakce shledána jako neoprávněná, souhlasím s tím, aby byla z mého Účtu odepsána částka, která mi byla, před ukončením reklamačního řízení, ze strany Banky vyplacena jako kompenzace. Pokud na mém Účtu nebude dostatek finančních prostředků, zavazuji se Bance k úhradě dlužné částky a to neprodleně ode dne obdržení výzvy Banky.
If my claim shall be found unjustified I agree that the Bank is entitled to draw from my account the compensation which was paid before the conclusion of the claim proceeding. If the funds on my account will not be sufficient I hereby agree to repay the amount immediately after the delivery of the request for return of paid compensation.

Souhlasím, že kopie prohlášení může být předána policii, obchodníkům, jiným bankám nebo třetím stranám zapojeným do zpracování reklamované transakce.
I agree that a copy of the declaration may be passed on to the police, merchants, other banks or third parties involved in processing the claimed transaction.

Datum / Date

Podpis držitele karty / Cardholder signature

Číslo průkazu totožnosti / ID number

Veškeré postupy a lhůty pro řešení reklamace se řídí Reklamačním řádem a příslušnými produktovými podmínkami Banky.
All procedures and timeframes for handling Claims are governed by the Complaints Handling Rules and Bank's Terms and Conditions.