

VÚB, a.s., Mlynské nivy 1, 829 90 Bratislava 25, jednající prostřednictvím VÚB, a.s., pobočka Praha, Praha 8, Pobřežní 3, PSČ 18600
Obch. rej.: Městský soud v Praze, Oddíl A, vložka: 7735
IČO: 48550019, www.vub.cz

Reklamační řád pro kreditní platební karty vydávané Všeobecnou úverovou bankou, a.s. ve spolupráci se společností CONSUMER FINANCE HOLDING ČESKÁ REPUBLIKA, a.s.

1. Reklamační řád pro kreditní platební karty vydávané Všeobecnou úverovou bankou, a.s. ve spolupráci se společností CONSUMER FINANCE HOLDING ČESKÁ REPUBLIKA, a.s., (dále jen „Reklamační řád“) upravuje podmínky vyřizování reklamací týkajících se správnosti a kvality poskytovaných služeb, pokud není v Obchodních podmínkách pro vydávání a používání kreditních a platebních karet vydávaných Všeobecnou úverovou bankou, a.s. ve spolupráci se společností CONSUMER FINANCE HOLDING ČESKÁ REPUBLIKA, a.s., (dále jen „Obchodní podmínky“) stanoveno jinak.
2. Pojmy definované v Obchodních podmínkách mají stejný význam jako i v Reklamačním řádu.
3. Ve smyslu Zákona o platebním styku, Občanského zákoníku a zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů, Banka vydává tento Reklamační řád, který upravuje práva a povinnosti Banky jako poskytovatele platebních služeb a Klienta jako uživatele platebních služeb, při řešení reklamací a sporů. Tímto Reklamačním řádem nejsou dotčena práva a povinnosti uvedené v Obchodních podmínkách. Při používání platebních služeb jsou účastníci povinni konat tak, aby nedošlo ke zneužití poskytnuté důvěry a k ohrožení anebo vzniku jakékoliv újmy zúčastněného smluvního partnera.
4. Banka je oprávněná tento Reklamační řád kdykoliv jednostranně měnit. Platný Reklamační řád Banka zveřejňuje ve svých obchodních prostorách a/nebo na internetové stránce Banky.
5. Reklamacie jsou Klienti oprávněni podávat v písemné formě zejména na adresu: CONSUMER FINANCE HOLDING ČESKÁ REPUBLIKA, a.s., Pobřežní 620/3, Karlín, 186 00 Praha 8, IČ: 046 16 073, DIČ: CZ04616073, Obch. rejstřík: Městský soud v Praze, odd.: B, vložka č. 21146 Provozovna a vyřizování reklamací: Vítkovická 3083/1, 702 00 Ostrava – Moravská Ostrava, infolinka: 810 888 999, e-mail: kreditkarty@cfh.cz, nebo na adresu VÚB, a.s., pobočka Praha, Praha 8, Pobřežní 3, PSČ 18600. Tím nejsou dotčena práva Klientů dle příslušných právních předpisů. O výsledku vyřízení reklamacie budou Klienti informováni písemně v souladu s čl. VII. Reklamacie, Obchodních podmínek.
6. Klient má právo předložit Bance reklamaci v případě, pokud má pochybnosti o správnosti a kvalitě poskytnutí platební služby v souvislosti s vydáváním a používáním Karty.
7. Reklamací není písemná žádost Klienta o vysvětlení tvorby dlužného zůstatku, úročení, pohybů na Kartovém účtu, prověření připsání plateb ve prospěch Kartového účtu, žádost o kopii Smlouvy, vyžádání náhradního výpisu z Kartového účtu a další žádosti informačního charakteru, jejichž předmětem není námitka vůči správnosti a kvalitě provedených platebních služeb. Uvedené žádosti, které nejsou dle svého obsahu reklamacemi, budou vyřízeny v souladu se Smlouvou a Obchodními podmínkami.
8. Z reklamacie podané Klientem musí být zřejmé, kdo ji podává. Musí obsahovat jméno, příjmení, adresu a podpis Klienta, jako podavatele reklamacie, předmět reklamacie a čeho se Klient jako podavatel reklamacie domáhá. Reklamacie musí být podaná bez zbytečného odkladu poté, co Klient zjistil důvod pro reklamaci, při dodržení lhůt stanovených právními předpisy.
9. Přijetí reklamacie Banka Klientovi potvrdí nejpozději spolu se zasláním písemného dokladu o vyřízení reklamacie.
10. Klient je povinen k reklamaci přiložit všechny doklady (fotokopie) prokazující jím tvrzené skutečnosti. V případě potřeby je Banka oprávněná, s cílem získat doplňující informace k reklamaci, telefonicky anebo jiným způsobem Klienta kontaktovat a požádat Klienta o písemné doplnění podkladů.
11. Banka rozhodne o oprávněnosti reklamacie bez zbytečného odkladu.
12. V případě použití Karty mimo Evropský hospodářský prostor, resp. pokud je Transakce uskutečněná v jiné měně než EUR nebo měně smluvního státu Dohody o Evropském hospodářském prostoru, v rámci Evropského hospodářského prostoru, vyřízení reklamacie nesmí trvat déle než 30 dní, ve složitých případech může být tato lhůta prodloužena v souladu s právními předpisy, o čemž bude Klient informován v rámci 30 denní lhůty. Konečný výsledek rozhodnutí Banka Klientovi oznámí.
13. Klient, který reklamaci uplatňuje, hradí pouze náklady spojené se sepsáním reklamacie, včetně jejích příloh, a s doručením reklamacie.
14. Při řešení reklamací si poskytovatelé platebních služeb poskytují vzájemnou součinnost.
15. Za porušení povinností při poskytování platebních služeb nenese Banka odpovědnost, pokud prokáže, že porušení povinností bylo způsobené okolnostmi vylučujícími odpovědnost nebo postupem podle zvláštního předpisu.
16. Banka neodpovídá za neúspěšné připsání platby v důsledku chybných, neúplných nebo nepřesných údajů uvedených v platebním příkazu.
17. Tento Reklamační řád nabývá účinnosti 01. 02. 2016.