

REKLAMAČNÝ PROTOKOL TRANSAKCIÍ VYKONANÝCH PLATOBNOU KARTOU

PROTOCOL OF CLAIM TO PAYMENT CARD TRANSACTION

Držiteľ karty - Meno, Priezvisko, Titul / Cardholder - Name, Surname:

Číslo karty / Card number:

Číslo účtu / Account number: □□□□□□□□□□ /1111

IBAN / IBAN: □□□□ □□□□ □□□□ □□□□ □□□□ □□□□

Meno a priezvisko majiteľa účtu / Account holder name:

Aktuálne spojenie / Actual contact tel., fax., email:

Prosím o preverenie a vrátenie uvedených čiastok späť na môj účet.

I can't agree to the items listed below. Please investigate and credit my account.

V prípade reklamácie viacerých transakcií k jednej platobnej karte priložte zoznam transakcií. V prípade reklamácie transakcií z rozdielnych dôvodov prosíme o vyplnenie formulára pre každý dôvod osobitne.

If multiple transactions regarding the same payment card are disputed, please attach a list of transactions. In case of different reasons of disputes please use separate form for each reason.

	Dátum a čas transakcie <i>Transaction date and time</i>	Názov obchodníka <i>Merchant Name</i>	Suma v mene účtu <i>Amount in account currency</i>	Suma v originálnej mene <i>Amount in local currency</i>
1.				
2.				
3.				
4.				
5.				

Dôvod reklamácie / *Dispute description:*

REKLAMÁCIA VÝBERU Z BANKOMATU ALEBO CHYBY SPRACOVANIA / *ATM OR PROCESSING ERROR DISPUTES*

Neobdržaná hotovosť z bankomatu / bankomat nevydal požadovanú hotovosť:

None or only a part of ATM Cash Disbursement was received

v celej sume transakcie / *no cash received*

čiastočný výber hotovosti, obdržaná suma / *partial withdraw, received only (amount)*

zabudnutá hotovosť / *forgotten cash*

Dvkrát (viackrát) zúčtovaná suma / Duplicate (Multiple) Processing

Uvedená čiastka bola uhradená / The amount was paid:

v hotovosti / *by cash*

inou platobnou kartou / *by another card*

inak / *by other means.*

Prikladám doklad o zaplatení iným spôsobom. / *Proof of payment made by other means is enclosed.*

Obchodník mi vystavil kreditný platobný doklad v sume, ktorý nebol doposiaľ zúčtovaný

I received a Credit or voided Transaction Receipt in the amount that was not processed.

Prikladám potvrdenie o vykonanej prísľúbenej refundácii od obchodníka / *Copy of the refund voucher or letter/e-mail is enclosed.*

Nesprávna suma transakcie. Prikladám doklad potvrdzujúci správnu sumu transakcie.

(Suma na pokladničnom doklade bola zmenená z na Prikladám kópiu pokladničného dokladu).

Transaction processed in INCORRECT AMOUNT. *Enclosed is my copy of sales draft or documents with proof of correct currency.*

(The amount of the sales slip was altered from to Enclosed is a copy of my sales slip.)

- Transakcia nebola riadne dokončená, prerušené spojenie pri realizácii transakcie.**
Kompletnú komunikáciu s obchodníkom a objednávku tovaru / služieb prikladám.
The transaction failed to complete. I did not receive/use the disputed goods/services.
Full communication with the merchant and the order are enclosed.

REKLAMÁCIE NEAUTORIZOVANÝCH TRANSAKCIÍ / NOT AUTHORIZED TRANSACTIONS

- Uvedenú transakciu (zoznam transakcií) som neuskutočnil(a), ani som nedal(a) súhlas k jej (ich) uskutočneniu.**
Transakciu(e) považujem za podvod. TRVALE BLOKUJEM SVOJU PLATOBNÚ KARTU Z DÔVODU:
 ZNEUŽITIA KRÁDEŽE STRATY
- NOT AUTHORIZED - I did not authorise or engage in this transaction (list of transactions).**
I consider the transaction(s) to be fraudulent. By selecting this option I CONFIRM MY CARD WAS CLOSED WITH THE REASON:
 FRAUD STOLEN LOST
- Vyhlasujem, že moja platobná karta nebola stratená ani odcudzená. / I confirm that my payment card has neither been lost nor stolen.

REKLAMÁCIA SLUŽIEB A TOVARU, PREDPLATENEJ SLUŽBY / SERVICE AND GOOD DISPUTES, RECCURING

- Objednávka tovaru /služby/ rezervácia bola zrušená** v súlade s obchodnými podmienkami poskytovateľa služby
dňa s kódom zrušenia
Prikladám objednávku doklad o zrušení kompletnú komunikáciu s obchodným miestom.
Order of GOODS / SERVICE / RESERVATION WAS CANCELLED in accordance with the provider's general terms and conditions
on with cancellation code The order confirmation and full communication with the merchant are enclosed.
- Objednaný tovar nebol doručený / služba nebola poskytnutá.**
Predpokladaný dátum doručenia / poskytnutia bol Objednávku a kompletnú komunikáciu s obchodným miestom prikladám.
The ordered GOODS / SERVICES WERE NOT RECEIVED / provided.
The expected date of delivery / provision was The order confirmation and full communication with the merchant are enclosed
- Obdržaný tovar / služba nezodpovedá popisu v objednávke.**
Objednávku, popis problému a kompletnú komunikáciu s obchodníkom prikladám.
Received GOODS / SERVICES DO NOT COMPLY WITH THE ORDER SPECIFICATION.
The order, dispute description and full communication with the merchant are enclosed.
Photo documentation of the recieved goods is enclosed.
- Tovar vrátený obchodníkovi podľa obchodných podmienok / The goods returned to the merchant according to Terms and Conditions**
 Potvrdenie o odoslaní vráteného tovaru obchodníkovi. / Proof of merchant's acceptance of the returned goods
- Tovar je k dispozícii obchodníkovi k vyzdvihnutiu, obchodník neposkytol údaje pre vrátenie tovaru.**
The goods are ready at the merchant's disposal, the merchant did not provide Return policy / instructions.
- Obdržaný tovar je falzifikát.** Potvrdenie odborníka alebo colného orgánu
Received GOODS were COUNTERFEIT. The expert's confirmation or customs authority is:
 prikladám / enclosed vyžiadané / requested
- Požičovne, ubytovacie služby – doúčtovanie.** Autorizoval(a) som transakciu vo výške, o tejto/týchto transakcii(ách)
som nebol(a) obchodníkom informovaný(á) a so zúčtovaním nesúhlasím. Obchodníka som kontaktoval(a), s riešením problému
som nebol(a) úspešný(á).
Prikladám: Zmluvu o prenájme/potvrdenie o ubytovaní
 Faktúru
 Obchodné podmienky
 Kópiu kompletnej komunikácie s obchodníkom
 Kópia hlásenia (Polícia ai.) alebo kalkuláciu opráv
 Ostatné
- Rentals, accommodation merchants – ADDENDUM CHARGES.** I authorized the transaction(s) in the amount of,
I was not informed about the above transaction(s) and I do not agree with the processing. I have attempted to contact the
merchant but I have been unsuccessful in resolving the dispute.
Enlosed: Rental agreement/accommodation confirmation
 Invoice
 Terms and conditions
 Copy of full communication with the merchant
 Copy of reports(Police etc.) or repair estimates
 Other

- Dňa som rušil(a) predplatné, členstvo alebo inú službu, za ktorú sa účtuje pravidelný poplatok, obchodník napriek tomu ďalej poplatok účtuje. Príkladám potvrdenie o zrušení a podmienky pre zrušenie služby.
RECCURING - I previously cancelled the subscription, membership or other service for which a regular fee is charged on (date) but the merchant keeps charging me the fee. Proof of the cancellation and cancellation policy is enclosed.

DOPLŇUJÚCE INFORMÁCIE K REKLAMÁCIÍ / ADDITIONAL INFORMATION

- Vyhlasujem, že svoju kartu som mal stále pri sebe, nebola stratená ani ukradnutá.
I confirm that my card has been in my possession at all times, it has not been lost or stolen.

Dátum / Date: Podpis držiteľa karty / Signature of the cardholder:

VYHLÁSENIE A SÚHLAS DRŽITEĽA PLATOBNEJ KARTY **CARDHOLDER'S DECLARATION**

Vyhlasujem, že mnou uvedené údaje sú úplné a pravdivé. / I hereby confirm that all the provided information is true and correct.

BERIEM NA VEDOMIE, ŽE v súvislosti s podanou reklamáciou môžem byť zamestnancami UniCredit Bank Czech Republic and Slovakia, a.s. vyzvaný k nevyhnutnej súčinnosti v prípadoch, kde pre riešenie reklamácie bude potrebné doplniť ďalšie podklady. Doba od vyzvania k doplneniu podkladov po doloženie dokumentácie klientom nie je započítaná do celkovej lehoty na vybavenie reklamácie.
I take into consideration that in connection with filed claim UniCredit Bank Czech Republic and Slovakia, a.s. may request any necessary assistance and documents within specified time limit in cases where additional documents are required to resolve the claim. The period from the date of request to provide additional documentation to the date when the documentation is provided is not included in the total dispute settlement time.

BERIEM NA VEDOMIE A SÚHLASÍM S TÝM, ŽE v prípade, keď bude reklamácia neautorizovaných transakcií uznaná ako neoprávnená, bude z akéhokoľvek môjho účtu a/alebo akejkolvek karty karty odúčtovaná suma, ktorú mi UniCredit Bank Czech Republic and Slovakia, a.s. vyplatila pred ukončením reklamačného procesu.
Pokiaľ na mojom účte a/alebo karte nebude dostatok finančných prostriedkov, zaväzujem sa zaplatiť svoj záväzok voči UniCredit Bank Czech Republic and Slovakia, a.s. do pracovných dní odo dňa, kedy som obdržal/a výzvu k úhrade dlžnej sumy.
If my card unauthorized/fraud transactions dispute shall be found unjustified, I agree that is entitled to draw the compensation from my current account/credit card that was paid to me before the conclusion of the claim proceeding.
If the funds on my account will not be sufficient for such a payment, I hereby agree to repay the requested amount in working days after the delivery of the request for returning of the paid compensation in favour of UniCredit Bank Czech Republic and Slovakia, a.s.

BERIEM NA VEDOMIE, ŽE na základe podanej reklamácie Z DÔVODU NEAUTORIZOVANEJ TRANSAKCIE musí byť platobná karta v súlade s obchodnými podmienkami banky BLOKOVANÁ.
I take into consideration that in connection with filed claim due to unauthorized transaction my payment card MUST BE BLOCKED, according to Product Business Terms and Conditions for Acceptance of Payment Cards.

Beriem na vedomie, že absencia / nepriloženie požadovaných podkladov, či nekorektný popis reklamácie, môže spôsobiť zamietnutie reklamácie
We might not be able to help with your dispute unless all required documents or correct information are submitted with this form.

Dátum / Date: Podpis držiteľa karty / Signature of the cardholder:

Všetky postupy a doba riešenia reklamácií sa riadi Reklamačným poriadkom, Obchodnými podmienkami pre vydávanie a používanie platobných kariet a súvisiacimi predpismi a normami.
All the procedures and timeframe for handling claims are governed by the Complaints Handling Rules and Product Business Terms and Conditions for Acceptance of Payment Cards.