

ČASTO KLADENÉ OTÁZKY K BANKOMATŮM (ATM) SPOLEČNOSTI TRAVELEX CZECH REPUBLIC A.S.

Kolik zaplatím za výběr z Travelex bankomatu?

Travelex si za výběr z bankomatu neúčtuje žádné poplatky. Vaše banka však bude tento výběr pokládat za výběr z cizí banky nebo za výběr v zahraničí. Vždy si proto nejdříve ověřte výši těchto poplatků u své banky.

Kde se nacházejí bankomaty, ze kterých můžu vybírat cizí měnu?

Travelex bankomaty, které vydávají jiné měny než české koruny, od prosince 2016 na území České republiky neprovozujeme.

Jaká je maximální výše výběru z Travelex bankomatu?

Bankomat je schopen vydat maximálně 40 ks bankovek najednou. Záleží tedy na denominaci, která je v bankomatu naplněna. Naše bankomaty jsou naplněny nominální hodnotou 500 Kč nebo 1000 Kč vybrat si tedy můžete buď 20 000 Kč nebo 40 000 Kč. Pokud potřebujete více, budete muset výběr zopakovat.

Bankomat mi zadržel kartu, co mám teď dělat?

V takovémto případě je jedinou možností zažádat Vaši banku o novou kartu. Bohužel není způsob, jak bychom Vám kartu vrátili, jelikož přístup do bankomatu má pouze bezpečnostní firma, a ta musí veškeré nalezené karty v souladu s interními předpisy zlikvidovat. Prosíme, dbejte pozornosti při výběru z bankomatu – platební karta je při výběru vysunuta jako první a pokud si ji neodeberete do 30 s, je zatažena zpět do bankomatu, aby se zabránilo zneužití Vaší karty případným nálezcem.

Bankomat mi nevydal peníze, co mám teď dělat?

Pokud Vám nebyla vydána účtenka, peníze nebyly z Vašeho účtu strženy a jednalo se nejspíš pouze o momentální výpadek (např. z důvodu stahování a aktualizace dat v bankomatu). Můžete zkusit výběr zopakovat.

Pokud účtenku máte, ale peníze ne, vytiskněte a vyplňte si formulář, který naleznete zde:

[http://www.travelex.cz/uploadedFiles/OM\(1\)/Foreign_Currency/Reklamace_CZ.pdf](http://www.travelex.cz/uploadedFiles/OM(1)/Foreign_Currency/Reklamace_CZ.pdf)

a zanešte ho do své banky, která reklamaci odešle společnosti Travelex. Pokud se reklamáce prokáže jako oprávněná, budou Vám peníze vráceny na účet.

Chci do svého podniku také Travelex bankomat! Co mám pro to udělat?

Napište na emailovou adresu info@travelex.cz a naše obchodní ATM oddělení Vás bude v nejbližší době kontaktovat.

FREQUENTLY ASKED QUESTIONS TO ATMs OF TRAVELEX CZECH REPUBLIC A.S.

How much will I pay for a withdrawal from Travelex ATM?

Travelex charges no fees for an ATM withdrawal. Your bank, however, will consider the withdrawal as a withdrawal abroad or a withdrawal from another bank. We recommend you to check the conditions and fees at your bank.

Where are the ATMs, which offer foreign currency?

At the moment we have no ATM offering foreign currency in the Czech Republic.

What is the maximum withdrawal amount from Travelex ATM?

ATM is able to present a maximum of 40 banknotes at a time. Depending on the denomination the ATM offers, you can withdraw either CZK 20.000 or CZK 40.000. If you need more, you must withdraw again.

ATM has retained my card, what do I do now?

In this case, the only option is to apply for a new one at your bank. Unfortunately there is no way we can return the card, since only the security company has an access to the ATM, whose employees must dispose of any card found in the ATM in accordance with the internal regulations and policies. Please pay attention while withdrawing money from an ATM – credit card is presented first and if you do not collect it within 30 seconds, it is retained back into the ATM to prevent any abuse of your card.

ATM has not dispensed money, what do I do now?

If you have not received a receipt, your money was not debited from your account and it must have been caused by a temporary outage (e.g. while downloading and updating data in the machine). You can try the withdrawal again.

If you have the receipt but not the money, print and fill in a form, which can be found here:

[http://www.travelex.cz/uploadedFiles/OM\(1\)/Foreign_Currency/Claim_ENG.pdf](http://www.travelex.cz/uploadedFiles/OM(1)/Foreign_Currency/Claim_ENG.pdf)

and present the complaint at your bank, which will contact Travelex. If the complaint proves to be justified, you will be refunded in full.

I want a Travelex ATM in my business, too! What am I supposed to do?

Send an email to info@travelex.cz and our sales ATM department will contact you shortly.