

## Reklamacce výběru hotovosti z bankomatu společnosti Travellex

Omlouváme se Vám za problémy s jedním z našich bankomatů. Ačkoliv jsou tyto situace extrémně vzácné, snažíme se, aby byla daná záležitost vyřešena co nejrychleji. Jako vedoucí poskytovatel bankomatů jsme autorizováni s ohledem na různé systémy, které fungují v rámci sektoru bankomatů. Proto musíme zajistit, že budou dodrženy správné postupy pro účely rychlého a hladkého vyřešení vašeho problému. Dále jsou uvedeny některé příklady nejčastějších problémů, spolu s informacemi o dalším postupu.

### Zadržené karty:

Pokud bankomat zadržel Vaši kartu, je nezbytné, abyste pro další informace kontaktovali vydavatele Vaší karty, neboť **nemůžeme** vrátit žádné karty, které byly bankomatem zadrženy.

### Nebyla vydána hotovost:

Pokud nedojde k vydání hotovosti, zkontrolujte si svůj účet a zjistěte, zda byla určitá částka připsána na vrub Vašeho účtu. Pokud ano, a během několika dnů nedojde k automatickému zrušení transakce, **je nezbytné, abyste kontaktovali svou banku/vydavatele karty a příslušnou transakci rozporovali**. Požádejte je o uplatnění **refundace** vůči společnosti Travellex pro vrácení finančních prostředků. Jedná se o standardní postup u bankomatů, který dodržují všechny banky a všichni provozovatelé bankomatů. Telefonní číslo Vaší banky/vydavatele Vaší karty by mělo být uvedeno na zadní straně vaší karty.

**Vezměte, prosím, na vědomí, že zaměstnanci naší pobočky nemohou zasahovat do bankomatu ani Vám příslušné finance nemohou vrátit z prostředků pobočky.**

### Další pomoc

Pokud po hovoru se svou bankou/vydavatelem svých karet potřebujete jakoukoliv další pomoc, kontaktujte prosím náš tým Zákaznických služeb pro oblast bankomatů na telefonním čísle +448 458 727 627 nebo emailem na [customerservices@travelex.com](mailto:customerservices@travelex.com).

---

**Jak je uvedeno výše, je nezbytné, abyste kontaktovali svou banku/vydavatele svých karet. Daný subjekt následně uplatní žádost o refundaci u společnosti Travellex, případně Vám vydá novou kartu. Jakékoliv níže uvedené informace budou předány týmu Zákaznických služeb společnosti Travellex pro oblast bankomatů, který Vás problém zaznamená pouze pro naši potřebu.**

---

Identifikační číslo bankomatu/lokality: \_\_\_\_\_

Datum transakce: \_\_\_\_\_ Čas: \_\_\_\_\_ Sporná částka: \_\_\_\_\_

Reklamuji výše uvedenou transakci z následujícího důvodu:

Nebyla vydána hotovost	Zadržená karta	Ostatní
[ ]	[ ]	[ ] _____

Jméno držitele karty: \_\_\_\_\_

Číslo debetní/kreditní karty (prvních 6 a poslední 4 číslice): \_\_\_\_\_

Potvrzuji správnost výše uvedených údajů  
a výběr budu reklamovat u vydavatele své platební karty.

Držitel karty byl ověřen podle OP číslo:

Podpis držitele karty

Podpis pracovníka pobočky

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_