

Reklamacie výběru hotovosti z bankomatu společnosti Travelex

Omlouváme se Vám za problémy s jedním z našich bankomatů. Tyto situace jsou velice vzácné, přesto se pokaždé snažíme, aby byla daná záležitost vyřešena co nejrychleji. Jako provozovatel bankomatů jsme vázáni na různé bezpečnostní systémy, které jsou v ATM průmyslu zavedeny, a proto musíme zajistit, že budou dodrženy veškeré potřebné procedury vedoucí k rychlému a hladkému vyřešení Vašeho problému. Níže jsou uvedeny některé příklady nejčastějších problémů, spolu s informacemi o dalším postupu.

Zadržaná karta:

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 daná 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 reklamovali**. Požádejte je o uplatnění **refundace** vůči společnosti Travelex 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.

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

Identifikační číslo bankomatu/lokality: _____

Datum transakce: _____ Čas: _____ Sporná částka: _____

Reklamuji výše uvedenou transakci z následujícího důvodu:

Nebyla vydána hotovost	Zadržaná 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
