

Platný od 23.06.2021

1. ÚVODNÍ USTANOVENÍ

1.1 Společnost Diners Club CS, s.r.o., se sídlem Bratislava, Námestie slobody 11, 811 06 Bratislava, IČ 35757086, zapsaná v obchodním rejstříku u Okresního soudu Bratislava I, oddíl Sro., č.vl. 18227/B (dále jen „DC“), provozující svou obchodní činnost v České republice prostřednictvím své pobočky Diners Club CS, s.r.o., organizační složka, se sídlem Praha 1, Široká 36/5, IČ 247 68 669 zapsané v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl A, vložka 74064 (dále jen „DCCZ“), v souladu s právním řádem České republiky, zejména podle zákona č. 370/2017 Sb. o platebním styku, ve znění pozdějších předpisů a zák. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů vydává tento Reklamační řád (dále jen „Reklamační řád“).

1.2 Výrazy, psané velkými začátečními písmeny, používané v tomto Reklamačním řádu, mají význam a obsah, který je definovaný ve Všeobecných podmínkách pro soukromé platební karty Diners Club (dále též „SVOP“) a ve Všeobecných obchodních podmínkách pro firemní karty Diners Club (dále též „FVOP“) pokud není v tomto Reklamačním řádu uvedeno jinak.

1.3 Tento Reklamační řád upravuje vzájemná práva a povinnosti DC a Žadatele/Držitele karty a/nebo Klienta resp. Spotřebitele (dále jen „Spotřebitel“) v rámci reklamačního řízení a je přístupný na internetové stránce www.dinersclub.cz. Držitel karty v případě, že není Žadatelem, má stejná práva na uplatnění reklamace jako Žadatel, pokud ze Smlouvy nevyplývá jinak.

1.4 Reklamací se pro účely tohoto Reklamačního řádu rozumí (i) Držitelem uplatněné právo z odpovědnosti DC za vady zaúčtovaných Transakcí ve lhůtách určených tímto Reklamačním řádem, SVOP a FVOP (dále jen „Reklamacie Transakcí“) a/nebo (ii) Spotřebitelem uplatněné právo reklamace z jiného důvodu, než je zúčtování neautorizované nebo nesprávně uskutečnění Transakce (dále jen „Reklamacie Ostatní“).

1.5 Reklamacie se považuje za doručenu a řádně oznámenou DC v okamžiku, kdy je úplná, tj. pokud jsou k ní přiloženy všechny dokumenty a jiné přílohy osvědčující tvrzení Držitele potřebné k vyřízení Reklamace. Mezi takové podklady patří zejména:

- potvrzení objednávky Smluvním partnerem (dále také jako „Obchodník“);
- specifikace termínu dodání zboží nebo služby uvedená Obchodníkem;
- faktura ke objednanému zboží nebo službě;
- všeobecné obchodně podmínky Obchodníka v případě, pokud je Obchodník spolu s fakturou poslal;
- kompletní komunikace s Obchodníkem v případě zrušení objednávky, zaslání zboží zpět Obchodníkovi z důvodu nedodržení kvality zboží nebo služby, nedodání zboží nebo služby;
- elektronická letenka, palubní lístek, informace o zrušení letu nebo změně termínu letu ze strany Obchodníka nebo letecké společnosti;
- čestné prohlášení (affidavit) o neprovedení Transakce Držitelem, pokud je předmětem Reklamace Transakce Držitelem neautorizovaná Transakce.

1.6 Držitel může Reklamací uplatnit svá práva v případě vad služeb, které DC anebo DCCZ přímo poskytuje, a kterými jsou zejména vydávání platebních prostředků – Karet, provádění platebních operací – Transakcí prostřednictvím Karet a poskytování spotřebitelských úvěrů.

1.7 Pokud se vady týkají plnění Smluvních partnerů nebo poskytovatele doplňkových služeb jiného než DC anebo DCCZ, je Držitel povinen uplatnit reklamaci u těchto osob, k čemuž mu DCCZ poskytne potřebnou součinnost, přičemž takový podnět na reklamaci se nepovažuje za Reklamací podle tohoto Reklamačního řádu.

1.8 Na vyřízení Reklamace se uplatňují lhůty uvedené v příslušné smlouvě s Držitelem, SVOP nebo FVOP, případně v Reklamačním řádu (v tomto pořadí). Pokud je však takto určena lhůta v rozporu s účinným a aplikovatelným ustanovením právního předpisu, postupuje se podle právního předpisu.

2. VŠEOBECNÁ USTANOVENÍ O REKLAMACÍCH

2.1 Držitel je oprávněn podat Reklamací osobně v sídle DCCZ (Praha 1, Široká 36/5, PSČ 110 00) anebo prostřednictvím prostředků komunikace na dálku v písemné podobě. Za písemnou komunikaci ve věci Reklamací se považuje listinné vyhotovení, datová zpráva, tj. e-mail a zpráva prostřednictvím datové schránky (customer.service@dinersclub.cz, ID DS 854v9nv) anebo faxem na číslo +420 255 712 719. V případě telefonického uplatnění Reklamuje-li Držitel telefonicky, je poučen o nutnosti učinění reklamace osobně a/nebo písemnou formou s tím, že jinak nebude k reklamaci přihlédnuto.

2.2 Držitel je povinen v rámci Reklamace specifikovat vadu, již se Reklamace týká, a k Reklamací je povinen doložit veškeré dokumenty a materiály, z nichž vyplývají skutečnosti tvrzené Držitelem, a které jsou potřebné pro řádné vyřízení Reklamace, přičemž až okamžikem předložení veškerých potřebných dokumentů a příloh se považuje Reklamace za řádně oznámenou a začínají běžet lhůty rozhodné pro její vyřízení

2.3 Pokud Držitel uplatní Reklamací, DC ho poučí o jeho právech, které mu z Reklamace vyplývají a potvrdí mu uplatnění Reklamace. Pokud je Reklamace uplatněná prostřednictvím prostředků dálkové komunikace, DC doručí potvrzení o uplatnění Reklamace Držiteli ihned, pokud není možné potvrzení doručit ihned, doručí ho bez zbytečného odkladu, nejpozději však spolu s dokladem o vyřízení reklamace. Po přijetí reklamace je Držitel poučen o právech plynoucích z podání reklamace a současně je mu podání reklamace potvrzeno. Na základě rozhodnutí Držitele, které z práv si podle poučení DC vybere, DC určí způsob vyřízení Reklamace ihned, ve složitých případech nejpozději do 15 pracovních dnů ode dne uplatnění Reklamace, v odůvodněných případech, zejména pokud se vyžaduje složitá technická zhodnocení služby nebo projednání a vyžádání dokladů od třetích stran, nejpozději do 35 dnů ode dne uplatnění Reklamace, není-li uvedeno v tomto Reklamačním řádu jinak.

2.4 Výsledek reklamačního řízení se Držiteli sděluje písemně.

3. ZVLÁŠTNÍ USTANOVENÍ O REKLAMACÍCH TRANSAKČÍ

3.1 Reklamacie musí být učiněna písemně, přičemž nejvhodnější formou je reklamační formulář, který je dostupný na www.dinersclub.cz/dokumenty. Držitel k Reklamací doloží veškeré dokumenty a materiály, z nichž vyplývají skutečnosti tvrzené Držitelem, s uvedením konkrétních okolností, na základě kterých se domnívá, že byly postupem DC, případně jiné osoby, porušeny. V případě, že Držitel neuplatní Reklamací ve lhůtách určených Reklamačním řádem, SVOPa/nebo FVOP, právo na Reklamací zaniká.

3.2 Držitel je oprávněn a povinen podat v případě zúčtování neautorizované nebo nesprávně uskutečněné Transakce Reklamací DC okamžitě po zjištění vad vyúčtovaných Transakcí, nejpozději však do 13 měsíců ode dne zaúčtování neautorizované nebo nesprávně uskutečněné Transakce na Kartový účet Držitele.

3.3 Držitel je oprávněn Reklamací požadovat vrácení částky autorizované Transakce uskutečněné z podnětu příjemce Transakce do 8 (osmi) týdnů ode dne, kdy byla částka odpovídající Transakci vyúčtována Držiteli na příslušném Výpisu transakcí, pokud v době autorizace Transakce nebyla určena konkrétní suma platební operace/Transakce a částka Transakce převyšuje částku, kterou Držitel mohl rozumně očekávat ze zřetelem ke všem okolnostem, Držitel v této souvislosti nemůže namítat neočekávanou změnu kurzu. V případě uplatnění Reklamace podle tohoto bodu má Držitel právo, aby do deseti pracovních dnů od přijetí žádosti o vrácení finančních prostředků, DC vrátil celou částku platební operace nebo DC v téže lhůtě předložil odůvodněné odmítnutí. Za účelem doplnění informací potřebných k rozhodnutí o Reklamací má DC právo telefonicky nebo jiným způsobem kontaktovat Držitele a požádat jej o písemné doplnění Reklamace. V případě, že Držitel neposkytne včas součinnost za účelem řádného a včasného vyřízení reklamace, prodlužuje se lhůta vyřízení Reklamace o dobu, o kterou se Držitel opozdil s podáním informací, materiálů a dokumentů, nezbytných k řádnému vyřízení Reklamace.

3.4 Držitel je oprávněn prostřednictvím Reklamace požadovat přešetření Transakce, s kterou nesouhlasí. Při uplatnění Reklamace je nutno předložit všechny doklady dle odst. 1.5 výše (např. doklady o nákupu zboží a služeb, potvrzení o autorizaci Transakce držitelem a další dostupné doklady) vztahující se k reklamované Transakci, které dokládají tvrzení Držitele. DC v rámci svých možností případ individuálně prošetří a o výsledku bude informovat Držitele ve lhůtě uvedené v odst. 2.3 výše od doručení oznámení o Reklamací. V případě odmítnutí vrácení finančních prostředků předloží odůvodněné odmítnutí s uvedením orgánů dohledu, na které se může Držitel v této věci obrátit, pokud s předloženým odůvodněním nesouhlasí. V případech, kdy dochází k Reklamací Transakce uskutečněné mimo Českou republiku, nebo ve zvláště složitých případech, může být lhůta na vyřízení Reklamace prodloužena na až 6 (šest) měsíců od doručení Reklamace. Za účelem doplnění informací potřebných k rozhodnutí o Reklamací má DC právo telefonicky nebo jiným způsobem kontaktovat Držitele a požádat ho o písemné doplnění Reklamace. V případě, že Držitel neposkytne včas součinnost za účelem řádného a včasného vyřízení Reklamace, prodlužuje se lhůta pro vyřízení Reklamace o dobu, o kterou se držitel opozdil s podáním informací, materiálů a dokumentů, nezbytných k řádnému vyřízení Reklamace.

3.5 V případě odmítnutí Reklamace a odmítnutí vrácení finančních prostředků předloží DC odůvodnění odmítnutí s uvedením osob, na které se může Držitel v této věci obrátit, pokud s předloženým odůvodněním nesouhlasí.

3.6 V případě zjištění odpovědnosti za nesprávně zúčtovanou Transakci na straně DC nebo odpovědnosti třetí strany za Transakci provedenou v rozporu s pravidly pro akceptaci Karet, za kterou Držitel nenes odpovědnost, DC poskytne Držiteli peněžní částku ve výši chybně nebo neoprávněně zúčtované Transakce ze strany DC, včetně uplatňovaných případných účtovaných transakčních poplatků a ušlého úroku v obvyklé výši, postupem uvedeným v odst. 3.8 a 3.9 tohoto Reklamačního řádu.

3.7 DC nese odpovědnost za Transakce, k jejichž uskutečnění Držitel prokazatelně nedal příkaz, za předpokladu, že Držitel jednal v souladu se Smlouvou a všeobecně závaznými právními předpisy.

3.8 Podání Reklamací má odkladný účinek v rámci povinnosti uhradit ke Datu splatnosti částku odpovídající Transakcím, které byly Držitelem zpochybněny podáním reklamací, a to do doby doručení oznámení o přešetření Reklamací ze strany DC Držiteli. Po uznání Reklamací označí DC reklamovanou Transakci jako závazek DC vůči Držiteli na Karetním účtu Držitele a započítá se stávajícím závazky Držitele vůči DC na Výpisu následujícím po uplatnění Reklamací. Pokud v této době nemá Držitel vůči DC žádné jiné závazky, vrátí DC Držiteli sumu provedené Transakce na bankovní účet Držitele, ze kterého jsou hrazeny Transakce. Pokud je Reklamací neopodstatněná, zúčtuje DC opět Transakci na Kartový účet a vyúčtuje Transakci Držiteli v následujícím Výpisu. Pokud Držitel uplatní v rámci Reklamací náhradu ušlého úroku, případně jiné poplatky, a Reklamací bude opodstatněná, DC mu tyto prostředky vrátí po ukončení reklamačního řízení.

3.9 Je-li předmětem Reklamací neautorizovaná platební transakce, DC neprodleně, nejpozději však do konce následujícího pracovního dne poté, co neautorizovanou platební transakci zjistil nebo mu ji Držitel oznámil

- a. uvede Kartový účet, z něhož byla částka platební transakce odepsána, do stavu, v němž by byl, kdyby k tomuto odepsání nedošlo, nebo
- b. vrátí částku platební transakce, zaplacenou úplatu a ušlé úroky Držiteli, jestliže postup podle písmene a) nepřipadá v úvahu

Lhůta nezačne běžet, dokud má DC důvod se domnívat, že Držitel jednal podvodně, jestliže to spolu s odůvodněním písemně oznámí orgánu dohledu.

3.10 Náklady spojené s vyřízením Reklamací nese DC. Při neopodstatněné reklamaci má DC po prokázání výše nákladů souvisejících s Reklamací vůči Držiteli právo na úhradu nezbytných skutečných nákladů na vyřízení této Reklamací, to neplatí v případě, že Držitel je Spotřebitelem.

3.11 Pokud Držitel nepřevzme hotovost vyplacenou z bankomatu, není tato skutečnost důvodem Reklamací a Držitel odpovídá za škodu, která tímto jednáním vznikne.

3.12 DC neodpovídá za škodu, způsobenou Držiteli přímo nebo nepřímo okolnostmi, které jsou mimo kontrolu (vis major), možnosti a působnost DC, zejména přerušením dodávky energie, nefunkčností zařízení systému zpracování dat nebo přenosových linek, neakceptováním obchodními partnery DC, stávkami atd. DC nese jakoukoliv odpovědnost za rozsah, způsob, kvalitu zboží a/nebo služeb, k jejichž úhradě Držitel realizuje Transakce, reklamací zboží a/nebo služeb je výlučně věcí právního vztahu Držitele a poskytovatele zboží a/nebo služeb.

4. ZVLÁŠTNÍ USTANOVENÍ O REKLAMACÍCH OSTATNÍCH

4.1 Spotřebitel je oprávněn podat Reklamací Ostatní, a to ve lhůtě 60 dnů ode dne zjištění skutečnosti, na základě které Spotřebitel uplatňuje Reklamací Ostatní, nejpozději však do 6 měsíců od vzniku takové skutečnosti.

4.2 Podání a vyřízení reklamací je bezplatné.

4.3 Na základě přijetí reklamací je Spotřebitel vyzván k tomu, aby sdělil, jaké právo při reklamaci, v návaznosti na poučení dle odst. 2.3 Reklamačního řádu uplatňuje.

5. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

5.1 Pokud Žadatel není spokojen s vyřešením podané Reklamací DC, má právo se obrátit v rámci mimosoudního řešení spotřebitelských sporů na finančního arbitra České republiky dle zákona č. 229/2002 Sb., o finančním arbitrovi, ve znění pozdějších předpisů.

5.2 Orgánem dohledu nad činností DCCZ je Česká národní banka, se sídlem Na Příkopě 28, 11503 Praha 1.

5.3 DC má výhradní právo v závislosti na změnách platné legislativy a/nebo rozhodnutím DC změnit nebo úplně nahradit tento Reklamační řád. Jakékoliv změny v Reklamačním řádu se DC zavazuje zveřejnit nejpozději v den, kdy nabudou účinnost, na svých internetových stránkách www.dinersclub.cz.

5.4 Tento Reklamační řád nabývá účinnosti dnem 23.06.2021.