

# REKLAMAČNÍ ŘÁD

## Článek I Úvodní ustanovení

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. 284/2009 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“).
2. Výrazy, psané velkými začátečními písmeny, používané v tomto Reklamačním řádu, mají význam a obsah, který je definovaný ve Všeobecných podmínkách pro vydávání a používání platebních karet Diners Club (dále též „VOP“), pokud není v tomto Reklamačním řádu uvedeno jinak.
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](http://www.dinersclub.cz). Držitel karty v případě, že není Žadatelem, má stejná práva na uplatnění reklamace jako Žadatel, pokud ze Smlouvy nevyplývá jinak.
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 a VOP (dále jen "Reklamace Transakcí") a/nebo (ii) Spotřebitelem uplatněné právo reklamace z jiného důvodu, než je zúčtování neautorizované nebo nesprávně uskutečnění Transakce (dále jen „Reklamace Ostatní“).

## Článek II Všeobecná ustanovení o Reklamacích

1. Držitel je oprávněn podat Reklamaci 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](mailto: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. Držitel v rámci Reklamace specifikuje vadu, již se Reklamace týká, a k Reklamaci je povinen doložit veškeré dokumenty a materiály, z nichž vyplývají skutečnosti tvrzené Držitelem.
3. Pokud Držitel uplatní Reklamaci, 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 3 pracovních dnů ode dne uplatnění Reklamace, v odůvodněných případech, zejména pokud se vyžaduje složitě technické zhodnocení služby, nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění Reklamace, není-li uvedeno v tomto Reklamačním řádu jinak.

4. Výsledek reklamačního řízení se Držiteli sděluje písemně.

### **.Článek III**

#### **Zvláštní ustanovení o Reklamacích Transakcí**

1. Reklamace musí být učiněna písemně, přičemž nejvhodnější formou je reklamační formulář, který je dostupný na [www.dinersclub.cz/dokumenty](http://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 a/nebo VOP, právo na Reklamací zaniká.
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. 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 se 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 sumu platební operace nebo DC v téže lhůtě předloží 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.
4. Držitel je oprávněn prostřednictvím Reklamace požadovat přešetření Transakce, s kterou nesouhlasí. Při uplatnění Reklamace je nutno předložit všechny doklady (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 30 dnů 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, je lhůta na vyřízení Reklamace 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 pořádat 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.

5. 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 nenesou 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 bodu 7 článku III tohoto Reklamačního řádu.
6. 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.
7. Podání Reklamace má odkladný účinek v rámci povinnosti uhradit ke Datu splatnosti částku odpovídající Transakcím, které byly Držitelem zpochybněny podáním reklamace, a to do doby doručení oznámení o přešetření Reklamace ze strany DC Držiteli. Po uznání Reklamace 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 Reklamace. 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 Reklamace neopodstatněná, zúčtuje DC opět Transakci na Kartový účet a vyúčtuje Transakci Držiteli v následujícím Výpisu. Pokud Držitel uplatní v rámci Reklamace náhradu ušlého úroku, případně jiné poplatky, a Reklamace bude opodstatněná, DC mu tyto prostředky vrátí po ukončení reklamačního řízení.
8. Náklady spojené s vyřízením Reklamace 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 Reklamace, to neplatí v případě, že Držitel je Spotřebitelem.
9. Pokud Držitel nepřevzme hotovost vyplacenou z bankomatu, není tato skutečnost důvodem Reklamace a Držitel odpovídá za škodu, která tímto jednáním vznikne.
10. 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 nenesou jakoukoliv odpovědnost za rozsah, způsob, kvalitu zboží a/nebo služeb, k jejichž úhradě Držitel realizuje Transakce, reklamace zboží a/nebo služeb je výlučně věcí právního vztahu Držitele a poskytovatele zboží a/nebo služeb.

#### **Článek IV.**

##### **Zvláštní ustanovení o Reklamacích Ostatních**

1. Spotřebitel je oprávněn podat Reklamaci Ostatní , a to ve lhůtě 60 dnů ode dne zjištění skutečnosti, na základě které Spotřebitel uplatňuje Reklamaci Ostatní, nejpozději však do 6 měsíců od vzniku takové skutečnosti.
2. Podání a vyřízení reklamace je bezplatné.
3. Na základě přijetí reklamace je Spotřebitel vyzván k tomu, aby sdělil, jaké právo při reklamaci, v návaznosti na poučení dle čl. II. odst. 3 Reklamačního řádu uplatňuje.

#### **Článek V.**

##### **Závěrečná ustanovení**

1. Pokud Žadatel není spokojen s vyřešením podané Reklamace 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.
2. Orgánem dohledu nad činností DCCZ je Česká národní banka, se sídlem Na Příkopě 28, 11503 Praha 1.
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](http://www.dinersclub.cz).
4. Tento Reklamační řád nabývá účinnosti dnem 1.5.2018.