

## REKLAMAČNÍ ŘÁD SPOLEČNOSTI PARTNERS BANKA, A.S.

Účinný od 4. 3. 2024

(dále jen „**reklamační řád**“)

### **Co upravuje reklamační řád, co jsou reklamace a stížnost?**

Nebudete-li s našimi službami či s námi spokojeni, nebo pokud vám vadí něco jiného v našem vztahu, dejte nám to určitě vědět. Tento reklamační řád řeší, jaká máte v takových případech práva, jak máte postupovat a jak budeme postupovat my. Bude-li vaše reklamace nebo stížnost oprávněná, uděláme vše pro nápravu naší chyby.

**Reklamací** rozumíme situaci, kdy nám vytýkáte chyby, nedostatky, vady apod., které se týkají produktu či služby, kterou jsme vám poskytli, tedy zejména že porušujeme smlouvu, kterou jste s námi sjednal/-a apod.

O **stížnost** se pak jedná tehdy, pokud nejste spokojeni s něčím jiným než v případě reklamace. Může se jednat o situaci, kdy se vám nelíbí např. chování bankovních poradců, našich zaměstnanců nebo se domníváte, že nedodržujeme naše jiné než smluvní povinnosti apod. Dále uvedené platí jak pro reklamace, tak pro stížnosti, tedy reklamaci se myslí i stížnost a naopak, ledaže uvedeme výslovně jinak, a budeme pro ně používat zkratku „**reklamace**“.

Chcete-li podat reklamaci, udělejte to co nejdříve poté, kdy došlo k situaci, jednání, které jí z vašeho pohledu zavdávají. Pro vás i pro nás bude určitě snazší řešit a vyřešit něco, co se odehrálo před krátkou dobou, všichni zapomínáme ... A navíc máte větší jistotu, že nepromeškáte případnou lhůtu, v níž jste oprávněni reklamaci podat.

### **Jak a do kdy reklamaci podat?**

Reklamaci, pokud možno vždy, podávejte na našem reklamačním formuláři, který najdete v příloze tohoto reklamačního řádu a na našich internetových stránkách [www.partnersbanka.cz](http://www.partnersbanka.cz). Připravili jsme jej tak, aby v něm byly uvedeny veškeré nezbytné údaje a informace, a aby tak zpracování vaší reklamace bylo co nejrychlejší a nejefektivnější, proto jej vždy vyplňte ve všech bodech. Jako přílohu vždy zašlete i dokumenty, na které se ve vaší reklamaci odvoláváte. Stačí v kopii, ledaže si následně výjimečně vyžádáme originály.

Pokud reklamaci nepodáte na našem reklamačním formuláři, nemusíme vaše podání považovat za reklamaci (např. pro neúplnost apod.), což pro vás může mít negativní důsledky s ohledem na běh lhůt, v nichž musí být reklamace podána. Pokud bude potřeba s ohledem na vaše podání něco doplnit, budeme vás telefonicky nebo e-mailem kontaktovat.

Uvedené o podání reklamace na našem reklamačním formuláři neplatí tehdy, pokud reklamační formulář nebude z jakéhokoliv námi způsobeného důvodu dostupný.

Nejsnazším způsobem, jak nám vyplněný reklamační formulář zaslat, je e-mailem na adresu [stiznosti@partnersbanka.cz](mailto:stiznosti@partnersbanka.cz), nezbytné dokumenty – viz výše, dejte do přílohy. V tomto případě je reklamace podána dnem doručení e-mailu.

Nebo můžete reklamaci zaslat prostřednictvím datové schránky, její identifikace je: **utxue7u**.

Reklamaci můžete podat také telefonicky na čísle našeho klientského centra +420 800 720 636. Takový telefonát budeme pro jistotu nahrávat, budete na to určitě předem upozorněni. Pracovník našeho klientského centra na základě údajů, které mu poskytnete, také vyplní náš vzorový reklamační formulář a zašle jej osobě pověřené k vyřízení vaší reklamace. Vyplněný reklamační formulář zašle též e-mailem pro kontrolu a pro doplnění případných příloh vám, pro tento případ je tedy potřeba sdělit nám vaše e-mailové spojení. Reklamace je podána/doručena dnem uskutečnění telefonátu s pracovníkem klientského centra.

Poslední možností, jak reklamaci podat, je její zaslání na reklamačním formuláři s přílohami na adresu našeho sídla: Partners Banka, a.s., Tůrkova 2319/5b, Chodov, 149 00 Praha 4. Reklamace je v tomto případě podána dnem, kdy nám bude příslušná zásilka doručena.

Jak již výše uvedeno, podávejte reklamaci co nejdříve. Mějte na paměti, že vaše případné nároky se mohou v případě pozdního podání oslabit z důvodu promlčení, když obecná promlčecí lhůta je 3 roky, případně mohou úplně zaniknout – např. v případě neautorizované nebo nesprávně provedené platební transakce tehdy, pokud nebude reklamace podána nejpozději do konce 13. měsíce poté, kdy k takové platební transakci došlo.

### **Co musí reklamace obsahovat?**

Vaše reklamace, musí obsahovat alespoň tyto údaje:

- Vaše identifikační údaje, tedy jméno, příjmení, rodné číslo (pokud nemáte, pak datum narození), adresa bydliště, váš e-mail a případně i telefon. .
- Co nejdůtější popis jednání/události/situace, které se reklamace/stížnost týká, včetně uvedení časového rámce. Názvy/čísla či popis dokumentů (číslo smlouvy, obsah smlouvy apod.), které se k reklamaci vztahují, uvedení osob, které mají k reklamaci/stížnosti vztah, či svědků (včetně kontaktních údajů), číslo/popis relevantní platební transakce, platební karty apod. Přílohy, na které se reklamace odvolává, připojte do přílohy.

### **Potvrzení podané reklamace, odmítnutí reklamace**

Přijetí vašeho podání vám vždy bez zbytečného odkladu potvrdíme. Sdělíme vám, zda vaši reklamaci přijímáme nebo odmítáme. A to zprávou na váš e-mail, ledaže nám předem sdělíte, že vás máme výslovně informovat v listinné podobě poštou. V tomto případě vám zprávu zašleme v listinné podobě poštou. Součástí zprávy bude i informace o lhůtě, ve které jsme povinni vaši



### **Co dělat, když s vyřízením reklamace nesouhlasíte?**

Budeme rádi, když nám dáte vědět, zda jste byli s vyřízením reklamace spokojeni či nikoliv, na vaší spokojenosti nám opravdu záleží. V případě, že nebudete s výsledkem vyřízení reklamace spokojeni, a to třeba jen částečně, můžete se obrátit se žádostí o prošetření na:

1. Finančního arbitra, který je příslušný k řešení spotřebitelských sporů v oblasti platebního styku a spotřebitelských úvěrů, více informací na <https://www.finarbitr.cz/>
2. Orgán našeho dohledu – Českou národní banku, více informací na <https://www.cnb.cz/cs/>
3. V případě, že jste si naši službu nebo produkt zakoupili on-line, můžete se rovněž obrátit na zvláštní službu „Řešení sporů online“, založenou Evropskou komisí. Více informací a jak na to najdete v češtině na tomto odkazu <https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/?event=main.home2.show>
4. Anebo se namísto mimosoudního řešení (ad 1-3) můžete obrátit rovnou na soudy České republiky <https://www.justice.cz/>

### **A ještě pár informací na závěr ...**

Tento reklamační řád se řídí českým právem.

Najdete jej na našich internetových stránkách [www.partnersbanka.cz](http://www.partnersbanka.cz) a v mobilní aplikaci Partners.

Vyhrazujeme si právo reklamační řád změnit. O tom budeme předem informovat širokou veřejnost prostřednictvím našich internetových stránek [www.partnersbanka.cz](http://www.partnersbanka.cz), a dále pak adresně všechny účastníky probíhajících reklamačních řízení. Ti nám mohou do data účinnosti nového reklamačního řádu e-mailem na adresu: [stiznosti@partnersbanka.cz](mailto:stiznosti@partnersbanka.cz) sdělit, že si přejí, aby řízení o jejich reklamaci probíhalo podle nového reklamačního řádu. Pokud tak neučiní, bude se reklamační řízení řídit reklamačním řádem účinným k datu podání reklamace.

Tento reklamační řád je účinný od data uvedeného na jeho první stránce.

## REKLAMAČNÍ FORMULÁŘ SPOLEČNOSTI PARTNERS BANKA, A.S.

### 1. KROK – Údaje o klientovi

Jak postupovat: Vyplňte údaje o sobě.

**Jméno a příjmení\*:**

---

**Trvalá adresa\*:**

---

**Rodné číslo/datum  
narození\*:**

---

### 2. KROK – Preferovaný komunikační kanál

Jak postupovat: Uvedte e-mail či adresu pro doručování

**E-mail\*:**

---

**Korespondenční  
adresa:**

---

### 3. KROK – Popis reklamace

Jak postupovat: Uvedte detailní popis vytýkaného jednání, vytýkané události/situace (datum/délka trvání), místo, v čem spočívá závadné chování/opomenutí, nezbytná čísla či jiné popisné údaje (číslo účtu, čísla platební transakce, číslo karty, označení stran platební transakce apod.), jména a příjmení osob, kterých se stížnost týká či ji mohou dosvědčit včetně případných kontaktních údajů, označení dokumentů, které s reklamací/stížností souvisejí (datum vydání, kdo je vydal apod.), příkládané přílohy (jejich popis) apod.

---

---

---

---

---

---

---

---

Datum vyhotovení reklamace/stížnosti:

\*povinné pole