



Reklamační formulář společnosti MOPET CZ a.s.

Číslo reklamace / Complaint ID:

Klient/ Customer:

Jméno a příjmení /
Customer's name and
surname:

Adresa / Address:

Datum narození / Birth Date:

Služba / Service:

Čárový kód / EAN/ Account
number:

E-mail:

Telefonní
číslo / Phone:

Prohlašuji, že mnou uvedené údaje jsou pravdivé a úplné.
I hereby declare that all provided information is correct and complete.

.....
Podpis Klienta / Customer's signature

.....
Datum podání reklamace / Submission date



Reklamacie

platebních transakcí prostřednictvím Služeb společnosti MOPET CZ a.s. („platba/y“) a

Vybití elektronických peněz ze Služby společnosti MOPET CZ a.s. formou výběru peněžních prostředků z Bankomatu („výběr/y“)

COMPLAINT FORM

Platba, výběr / Transaction(s)

Datum platby / Transaction date	Název obchodníka, u kterého byla platba provedena / Merchant's name	Částka v CZK / Amount in CZK	Částka v měně, ve které byla platba provedena / Transaction amount in the currency in which the payment was made

Prohlašuji a potvrzuji následující: I do sincerely declare and confirm that

Označte prosím křížkem. Pro doplňující informace použijte vyznačenou kolonku.

Výše uvedené platby/výběry nebyly provedeny mnou ani za mé přítomnosti, ani mnou nebyl nikdo ústně či písemně zmocněn je provést.

I neither authorized nor participated in the above mentioned transaction(s). I did not authorize anyone else, verbally or in writing, to make the above mentioned transaction(s).

Potvrzuji, že platební prostředek nebyl hlášen jako odcizený nebo ztracený. Platební prostředek byl a je po celou dobu v mém držení.

I declare that my payment instrument has not been lost or stolen and it is still in my possession.

Platba/výběr mnou byla provedena, ale částka byla zaúčtována vícekrát.

I authorized only one transaction, but the amount was debited multiple times.

Částku jsem zaplatil jiným způsobem (.....), přesto mi byla odepsána z účtu. Přiložte prosím, doklad o platbě jiným způsobem.

I paid the amount charged to my account by other means (.....). Please attach a payment confirmation..

Celá hotovost, případně její část mi nebyla Bankomatem vydána. Nevydaná částka činí:

.....

I did not receive all/part of the cash from the ATM. Missing amount:



Dne mnou byla zrušena rezervace ubytování Současně mi byl sdělen kód, pod kterým ke zrušení došlo. Přesto mi byla částka za ubytování odepsána z účtu.

On I cancelled an accommodation reservation, the cancellation number is However my account was charged.

Prohlašuji, že služby hotelu mnou nebyly využity ani mnou nebyl rezervován pokoj.

I declare I have never been in hotel nor I have reserved any room there.

Souhlasím s platbou/výběrem ve výši Avšak další výše uvedené platby/výběry nebyly uskutečněny mnou, ani za mé přítomnosti.

I authorized a transaction in amount of However, the additional charge/s (see above) was/were not authorized by me.

Zaplacené zboží/služba mělo být dodáno dne, ale k dodání nedošlo. Obchodník byl mnou upomenut dne Přiložte prosím veškerou komunikaci s obchodníkem, jako e-maily, dopisy a podobně.

I have not received goods/services I have paid for. They were expected on I have contacted the merchant to try and resolve this matter on Please attach relevant communication with the merchant such as emails or letters.

Jiný důvod či podrobnosti k reklamaci / Other reason or details:

.....

K reklamaci platebních transakcí prosím doložte oboustranné kopie dvou osobních dokladů (občanský průkaz, pas, rodný list nebo řidičský průkaz), pro ověření Vaší identity. V případě, že jste plně ověřený klient, není potřeba doklady dokladovat.

In case of a complaint regarding payment transactions please attach two-sided copies of personal documents (identity card, passport, birth certificate or driver's license) to verify your identity. In case your identity was verified in the past you do not need to provide personal documents.

V případě, že reklamace plateb nebo výběrů hotovosti provedených pomocí produktospolečnosti MOPET CZ bude shledána jako neoprávněná, souhlasím s tím, aby z mého produktového účtu byla odepsána částka, kterou jste mi případně před ukončením reklamačního řízení vyplatili. Pokud na mém produktovém účtu nebude dostatek peněžních prostředků k této platbě, zavazuji se vám peněžní prostředky zaplatit do 7 pracovních dnů ode dne, kdy od vás obdržím výzvu k úhradě dlužné částky.

If my claim regarding payments or withdrawals shall be found unjustified, I agree that you are entitled to draw from my account the compensation you paid me before the conclusion of the claim proceeding. If the funds on my account will not be sufficient for such a payment, I hereby agree to repay you the amount in 7 working days after the delivery of the request for return of paid compensation.

Prohlašuji, že mnou uvedené údaje jsou pravdivé a úplné.

I hereby declare that all provided information is correct and complete.

.....
Podpis Klienta / Customer's signature



Reklamace

netransakčních operací a poplatků

Complaint form

Prohlašuji a potvrzuji reklamaci následujícího: I do sincerely declare and confirm that

Označte prosím křížkem. Pro doplňující informace použijte tabulku níže a přiložte podklady.

Please, cross mark. For additional information use the table below and attach evidence.

- Poškozený platební prostředek** / Damaged payment instrument
- Nefunkční platební prostředek** / Nonfunctional payment instrument
- Nekorektně zablokovaný platební prostředek** / Incorrectly blocked payment instrument
- Nekorektní poplatek** / Incorrectly accounted fee
- Dobití na SAZKA terminálu** / Card charging via Sazka terminal
- Jiný důvod či podrobnosti k netransakční reklamaci** (prosím specifikujte detaily) / Other reason or details (please specify details):