

Platný od 23.06.2021

## 1. ÚVODNÍ USTANOVENÍ

1.1 Společnost DCCS, s.r.o., se sídlem Bratislava, Námestie slobody 11, 811 06 Bratislava, IČ 35757086, zapsaná v obchodním rejstříku u Městského soudu Bratislava III, oddíl Sro, č.vl. 18227/B (dále jen „DCCS“), provozující svou obchodní činnost v České republice prostřednictvím své pobočky DCCS, 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 „DCCSCZ“), 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 DCCS 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.

1.4 Reklamací se pro účely tohoto Reklamačního řádu rozumí (i) Držitelem uplatněné právo z odpovědnosti DCCS 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 DCCS v okamžiku, kdy je úplná, tj. pokud jsou k ní přiloženy všechny dokumenty a jiné přílohy osvědčující tvrzení Držitele potřebné k vyřízení Reklamacie. 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 Reklamacie Transakce Držitelem neautorizovaná Transakce.

1.6 Držitel může Reklamací uplatnit svá práva v případě vad služeb, které DCCS nebo DCCSCZ 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 DCCS nebo DCCSCZ, je Držitel povinen uplatnit reklamaci u těchto osob, k čemuž mu DCCSCZ poskytne potřebnou součinnost, přičemž takový podnět na reklamaci se nepovažuje za Reklamací podle tohoto Reklamačního řádu.

1.8 Na vyřízení Reklamacie se uplatňují lhůty uvedené v příslušné smlouvě s Držitelem, SVOP nebo FVOP, případně v Reklamačním řádu (v tomto pořadí). Pokud je však takto určená 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 DCCSCZ (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 Reklamacie-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 Reklamacie specifikovat vadu, již se Reklamacie týká, a k Reklamací je povinen doložit veškeré dokumenty a materiály, z nichž vyplývají skutečnosti tvrzené Držitelem, a které jsou potřebné pro řádné vyřízení Reklamacie, přičemž až okamžikem předložení veškerých potřebných dokumentů a příloh se považuje Reklamacie za řádně oznámenou a začínají běžet lhůty rozhodné pro její vyřízení

2.3 Pokud Držitel uplatní Reklamací, DCCS ho poučí o jeho právech, které mu z Reklamacie vyplývají a potvrdí mu uplatnění Reklamacie. Pokud je Reklamacie uplatněná prostřednictvím prostředků dálkové komunikace, DCCS doručí potvrzení o uplatnění Reklamacie 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 DCCS vybere, DCCS určí způsob vyřízení Reklamacie ihned, ve složitých případech nejpozději do 15 pracovních dnů ode dne uplatnění Reklamacie, v odůvodněných případech, zejména pokud se vyžaduje složité technické zhodnocení služby nebo projednání a vyžádání dokladů od třetích stran, nejpozději do 35 dnů ode dne uplatnění Reklamacie, 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](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, SVOPa/nebo FVOP, právo na Reklamací zaniká.

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

3.3 Držitel je oprávněn Reklamací požadovat vrácení částky autorizované Transakce uskutečnění 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 Reklamacie podle tohoto bodu má Držitel právo, aby do deseti pracovních dnů od přijetí žádosti o vrácení finančních prostředků, DCCS vrátil celou částku platební operace nebo DCCS v téže lhůtě předloží odůvodněné odmítnutí. Za účelem doplnění informací potřebných k rozhodnutí o Reklamací má DCCS právo telefonicky nebo jiným způsobem kontaktovat Držitele a požádat jej o písemné doplnění Reklamacie. V případě, že Držitel neposkytne včas součinnost za účelem řádného a včasného vyřízení reklamace, prodlužuje se lhůta vyřízení Reklamacie o dobu, o kterou se Držitel opozdil s podáním informací, materiálů a dokumentů, nezbytných k řádnému vyřízení Reklamacie.

3.4 Držitel je oprávněn prostřednictvím Reklamacie požadovat přešetření Transakce, s kterou nesouhlasí. Při uplatnění Reklamacie 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. DCCS 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 uskutečnění mimo Českou republiku, nebo ve zvláště složitých případech, může být lhůta na vyřízení Reklamacie prodloužena na až 6 (šest) měsíců od doručení Reklamacie. Za účelem doplnění informací potřebných k rozhodnutí o Reklamací má DCCS právo telefonicky nebo jiným způsobem kontaktovat Držitele a požádat ho o písemné doplnění Reklamacie. V případě, že Držitel neposkytne včas součinnost za účelem řádného a včasného vyřízení Reklamacie, prodlužuje se lhůta pro vyřízení Reklamacie o dobu, o kterou se držitel opozdil s podáním informací, materiálů a dokumentů, nezbytných k řádnému vyřízení Reklamacie.

3.5 V případě odmítnutí Reklamacie a odmítnutí vrácení finančních prostředků předloží DCCS 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 DCCS nebo odpovědnosti třetí strany za Transakci provedenou v rozporu s pravidly pro akceptaci Karet, za kterou Držitel nenese odpovědnost, DCCS poskytne Držiteli peněžní částku ve výši chybně nebo neoprávněně zúčtované Transakce ze strany DC, včetně uplatňovaných případných účtovacích transakčních poplatků a ušlého úroku v obvyklé výši, postupem uvedeným v odst. 3.8 a 3.9 tohoto Reklamačního řádu.

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

3.9 Je-li předmětem Reklamacie neautorizovaná platební transakce, DCCS 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 úplatou a ušlé úroky Držiteli, jestliže postup podle písmene a) nepřipadá v úvahu

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

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

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

3.12 DCCS 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. DCCS nenese jakoukoliv odpovědnost za rozsah, způsob, kvalitu zboží a/nebo služeb, k jejichž úhradě Držitel realizuje Transakce, reklamacie 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 reklamacie je bezplatné.

4.3 Na základě přijetí reklamacie 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 Reklamacie 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 DCCSCZ je Česká národní banka, se sídlem Na Příkopě 28, 11503 Praha 1.

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

5.4 Tento Reklamační řád nabývá účinnosti dnem 23.06.2021.