

Postup pro podání a vyřízení stížnosti

PODÁNÍ STÍŽNOSTI

- Zatelefonujte nám: +420 222 800 333
- Pošlete nám e-mail: CardOperationsPrague@aexp.com
- Pošte nám dopis: Customer Service, American Express, spol.s.r.o., Na Příkopě 19, 117 19 Praha 1
- Navštivte nás: American Express, spol.s.r.o., Na Příkopě 19, 117 19 Praha 1

INFORMACE, KTERÉ POTŘEBUJEME

Vaši stížnost prošetříme nezávisle na tom v jaké formě a s jakým obsahem bude Vámi podána.

Nicméně, abychom zajistili vyřízení Vaší stížnosti co nejrychleji, uvítali bychom, pokud byste nám mohl/a poskytnout následující informace:

- **Popis problému:** včetně doby a místa jeho výskytu, nepříjemnosti, které jste utrpěl/a, zaměstnanců společnosti American Express nebo zařízení obchodníků, kterých se to týká.
- **Vaše očekávání:** preferovaný způsob vyřešení stížnosti.
- **Preferované způsoby odpovědi na Vaši stížnost:** dopis nebo e-mail.
- **Přílohy:** dokumenty mající význam pro popsání problém.

Ujistěte se prosím, že kontaktní údaje, které jste nám poskytli/a, jsou aktuální.

LHŮTY PRO VYŘEŠENÍ STÍŽNOSTÍ

- Vaše stížnost bude vyřešena ve lhůtě 15 pracovních dnů ode dne jejího doručení.
- V některých složitých případech budeme potřebovat více času na vyřešení Vaší stížnosti (až 35 pracovních dnů od doručení stížnosti), o čemž Vás budeme informovat.

ODPOVĚĎ NA VAŠÍ STÍŽNOST

V závislosti na Vašich preferencích Vás budeme informovat, jak jsme Vaši stížnost vyřešili buď e-mailem nebo dopisem. Tento bude zahrnovat všechny podrobnosti o našem šetření a potvrzení, zda byla Vaše stížnost přijata nebo zamítnuta, a rovněž veškeré vhodné možnosti vyrovnání nebo vyřešení. Dále Vám poskytneme informace týkající se dalších kroků, které můžete podniknout.

DALŠÍ KROKY

- Pokud nebudete spokojeni s naší definitivní odpovědí, budete případně oprávněn postoupit danou záležitost příslušnému soudu, pokud tento nárok existuje.
- Podle zákona č. 229/2002 Sb., o finančním arbitrovi, je finanční arbitr příslušný pouze k rozhodování sporu spadajícího jinak do pravomoci českých soudů, jedná-li se o spor mezi spotřebitelem a poskytovatelem platebních služeb. Vzhledem k tomu, že Karta Vám byla vydána výhradně pro nákupy zboží a služeb pro účely podnikatelské činnosti Vaší společnosti, nejste oprávněn postoupit své stížnosti finančnímu arbitrovi.

American Express Europe S.A., se sídlem Avenida Partenón 12-14, 28042, Madrid, Španělsko, je registrována pod daňovým identifikačním číslem A-82628041 ve Španělsku a poskytuje platební služby na základě povolení Banco de España ve Španělsku, která je rovněž jeho dozorový orgánem. Na činnosti poskytované na základě povolení uděleného orgánem dohledu domovského státu, které American Express Europe S.A. provádí v České republice, se vztahují právní předpisy České republiky, které mohou být vynuceny Českou národní bankou. American Express Europe S.A. je zastoupena v České republice společností American Express, spol. s r.o., se sídlem Na Příkopě 19, 117 19 Praha, IČ: 00571849, zapsanou v obchodním rejstříku vedeném u Městského soudu v Praze, oddíl C, vložka 1184.

Complaints procedure

MAKING A COMPLAINT

- Call us: +420 222 800 333
- E-mail us: CardOperationsPrague@aexp.com
- Send us a letter: Customer Service, American Express, spol.s.r.o., Na Prikope 19, 117 19 Prague 1
- Visit us: American Express, spol.s.r.o., Na Prikope 19, 117 19 Prague 1

INFORMATION WE NEED

We will investigate your complaint independently in what form and with what inside you will raise it. However in order to ensure that your complaint is resolved as quick as possible we would appreciate it if you could provide:

- **Description of the problem/issue:** including data and place of its occurrence, inconvenience you suffered, American Express employees or merchants' establishments involved.
- **Your expectations:** the preferred way the complaint should be resolved
- **The preferred means of providing you our reply:** letter or e-mail.
- **Attachments:** documentations having significance for issue/problem described.

Please make sure that your contact details you have provided us with are up to date.

TIMEFRAMES OF RESOLVING COMPLAINTS

- Your complaint will be resolved within 15 working days from its receipt.
- In some complex cases we may need more time to resolve your complaint (up to 35 working days from complaints' receipt), what we will communicate to you

REPLY TO YOUR COMPLAINT

Depending on your preferences we will inform you how we resolved your complaint either by email or a letter. This will present details of our investigation, confirmation of whether your complaint has been upheld or declined, together with appropriate redress or resolution. We will also provide you with information relating to further steps you may take.

FURTHER STEPS

- If you are not satisfied with our final response, you are entitled to refer the matter to the competent court, if eligible.
- Pursuant to Act No. 229/2002 Coll., on the Financial Arbitrator, the Financial Arbitrator is only competent to rule on a dispute otherwise falling within the competence of Czech courts in the case of a dispute between a consumer and a provider of payment services. As the Card had been issued to you solely for the purchase of goods and services for the purposes of your company's business activities, you are not entitled to refer your complaint to the Financial Arbitrator.

American Express Europe S.A., with its registered office at Avenida Partenón 12-14, 28042, Madrid, Spain, is registered in Spain with tax identification number A-82628041 and is authorised and regulated by the Banco de España in Spain. For American Express Europe S.A.'s passported activities in the Czech Republic, rules of the Czech Republic apply which can be enforced by the Czech National Bank. American Express Europe S.A. is represented in the Czech Republic by American Express, spol. s r.o. with registered seat at Na Prikope 19, 117 19 Prague, Czech Republic, identification no. 00571849, registered in the Commercial Register maintained by the Municipal Court in Prague, Section C, insert 1184. Feb2019