



Formularz reklamacji dotyczących kart dla klienta indywidualnego

stempel nagłówkowy placówki banku

Prosimy o czytelne wypełnienie formularza:

Imię i nazwisko posiadacza karty/ użytkownika karty/ Cardholder Name	<input style="width: 100%; height: 20px;" type="text"/>
numer karty/ Card Number	<input style="width: 100%; height: 20px;" type="text"/>
numer rachunku, do którego wydano kartę/ Account Number	<input style="width: 100%; height: 20px;" type="text"/>
data transakcji/ Transaction date	<input style="width: 100%; height: 20px;" type="text"/>
kwota transakcji (PLN)/ Transaction Amount	<input style="width: 100%; height: 20px;" type="text"/>
nazwa usługodawcy/ Merchant name	<input style="width: 100%; height: 20px;" type="text"/>
miasto/ City	<input style="width: 100%; height: 20px;" type="text"/>
Państwo/ Country	<input style="width: 100%; height: 20px;" type="text"/>

Prosimy o wstawienie znaku X tylko w jednym z pól

- powyższa transakcja nie była dokonana przeze mnie i nikogo nie upoważniłem/*nie upoważniłam do jej dokonania
(**The above transaction was not made by me nor did I authorise anyone else to make this transaction**)
- nie otrzymałem/*nie otrzymałam gotówki z bankomatu, a mój rachunek został obciążony
(**ATM didn't dispense the disposed amount**)
- dokonałem/*dokonałam tylko jednej transakcji, a zostałem/*zostałam obciążony podwójnie
(**I made only one transaction but was debited twice**)
- kwota dokonanej przez mnie transakcji wynosi złotych, a nie złotych. Załączony przez mnie rachunek wskazuje prawidłową kwotę
(**The amount of the charge was and not I enclose the copy of the bill which shows the correct amount.**)
- nie dokonywałem/*nie dokonywałam rezerwacji
- (I did not make a reservation**).
- rezerwacja została odwołana w dniu pisemnie/telefonicznie. Numer anulowania rezerwacji
- (I cancelled the reservation on in writing / by phone - the cancellation number is, but my account was charged)**
- rachunek uregulowałem/*uregulowałam gotówką /* inną kartą, a mój rachunek został obciążony z tytułu płatności kartą płatniczą
(**I paid the bill in other means but the above amount was charged to my account**)
- kupiony towar nie został dostarczony zgodnie z umową**
(**The product I bought was not delivered in accordance with the Agreement/ Contract**),
- kupiony towar jest niezgodny z opisem (umową) bądź uszkodzony**
(**The product I bought is not in accordance with the Agreement/ Contract or it is damaged**)
- kupiona usługa nie została wykonana albo jest niezgodna z opisem (umową)**
(**The service I bought was not provided in accordance with the Agreement/ Contract or it is against the Agreement/ Contract**)
- dokonano zwrotu towaru a nie nastąpił zwrot zapłaconych środków pieniężnych**
(**The product was returned, but the money paid for it was not returned**)
- inne (**Oder**)

Do zgłaszanej reklamacji załączam następujące dokumenty (**I enclose additional documents**):

- | |
|--|
| <p>**<input type="checkbox"/> a) potwierdzenie zawarcia umowy, zakupu towaru lub usługi,
(Confirmation that the Agreement/ Contract was made, the product or service bought)</p> <p><input type="checkbox"/> b) szczegółowy opis zdarzenia oraz wykaz niezgodności,
(Detailed description of the event and a list of inconsistencies),</p> <p><input type="checkbox"/> c) informacje na temat działań podjętych wobec akceptanta (tj. co najmniej wskazanie: daty i formy kontaktu posiadacza karty/użytkownika karty z akceptantem, danych akceptanta, treści zgłoszonego żądania oraz odpowiedzi udzielonej przez akceptanta),</p> |
|--|

(Information on the activities undertaken in relation to the Acceptor (i.e. specifying at least: the date and form of contact made by the card holder or user with the Acceptor, the Acceptor identification, the contents of the filed request and the reply made by the Acceptor),

- d) informacje, czy towar został zwrócony, a jeśli nie – jaka jest tego przyczyna, oraz opis podjętych prób zwrotu towaru; a w przypadku zakupu usług – informacje o rezygnacji bądź innych żądaniach.

(Information on whether the product was returned and, if not, why, and a description of undertaken attempts to return the product and, for the service, information on withdrawal from purchase or any other requests),

- e) informację o rezygnacji z usługi bądź innych żądaniach skierowanych do usługodawcy oraz potwierdzenie rezerwacji, anulowania otrzymanej od usługodawcy lub paragonu z informacją o zwrocie środków pieniężnych.

(Information on withdrawal from the purchase of the service or on any other requests filed with the service provider and the confirmation of reservation, cancellation received from the service provider or a bill with the information on the return of money).

Potwierdzam, że karta była cały czas w moim posiadaniu
(I confirm that my card was in my possession all the time)

4. Informacje i oświadczenia dodatkowe **(Additional information and declarations)**

Składająca/y reklamację oświadcza i informuje, że:

(The Complaining Party represents and informs that):

- w ciągu 14 dni poprzedzających transakcję, której dotyczy reklamacja nie doszło/ doszło*** do utraty przeze mnie środka komunikacji zawierającego dane istotne dla przeprowadzania transakcji (np. telefonu komórkowego, komputera, notebooka, iPada),

(within 14 days preceding the transaction concerned, I have lost/have not lost the communication device containing data essential for the transaction processing (e.g. a mobile phone, computer, notebook, iPad)).

- w ciągu 14 dni poprzedzających transakcję, której dotyczy reklamacja nie doszło/ doszło*** do ingerencji w oprogramowanie posiadanego przeze mnie środka komunikacji zawierającego dane istotne dla przeprowadzania transakcji (np. telefonu komórkowego, komputera, notebooka, iPada),

(within 14 days preceding the transaction concerned, nobody/somebody has interfered with my communication device containing data essential for the transaction processing (e.g. a mobile phone, computer, notebook, iPad)).

- w ciągu 14 dni poprzedzających transakcję, której dotyczy reklamacja nie ujawniła/ em/ ujawniłam/ em*** osobom trzecim dane/ ych istotne/ ych dla przeprowadzania transakcji.

(within 14 days preceding the transaction concerned, I have/have not disclosed any data essential for the transaction processing to any third party).

Oświadczam, że informacje podane przeze mnie w formularzu są zgodne z obecnym stanem faktycznym.
(I represent that the information provided by me in the Form is true and accurate).

miejsowość/city, data/date

podpis posiadacza karty/użytkownika karty
zgodny z podpisem na karcie/**Signature**

Sposób przekazania odpowiedzi przez bank na reklamację posiadacza karty/użytkownika karty:*
(Delivery method of the Bank's response to the complaint of the card holder/user*)

- przesyłką pocztową na adres korespondencyjny posiadacza /użytkownika karty
(by ordinary mail sent to the correspondence address of the card holder/user)
- pocztą elektroniczną (pismo w formacie PDF) na poniżej wskazany przez posiadacza/użytkownika karty adres e-mail:
(by e-mail sent to the address indicated below by the card holder/user (in PDF format))

.....
(adres e-mail do przekazania odpowiedzi na reklamację posiadacza/użytkownika karty)

potwierdzam poprawność wskazanego adresu e- mail
(I confirm that the provided e-mail address is correct)

Numer telefonu na który zostanie przekazane hasło do otwarcia korespondencji:
(The password to open the correspondence shall be provided to the following phone number)

*) odpowiednie zaznaczyć

***) należy załączyć dokumenty wskazane w lit. a-e

***) **niepotrzebne skreślić**

Potwierdzenie przyjęcia reklamacji przez bank:

data, stempel funkcyjny i podpis pracownika placówki banku
oraz nr telefonu