

## REKLAMACE A STÍŽNOSTI

Vážený klienti,

těší nás, že jste si pro převod Vašich financí zvolili právě PES – Peněžní expresní service, s. r. o., poskytující službu Western Union. Zajímají nás Vaše názory a připomínky, které nám pomáhají trvale zlepšovat služby, které Vám nabízíme.

Vaše názory, stížnosti a reklamace rádi přijmeme:

- **Osobně** na kterémkoliv obchodním místě, nejlépe však na pobočce, odkud jste Vaše peníze odesílali. Reklamaci přijme pracovník pobočky nebo přepážka, kde je služba Western Union nabízena. Pracovník pobočky Vám poskytne všechny potřebné informace k vyřízení reklamace či stížnosti. Bude Vás informovat, jakým způsobem budeme při vyřízení reklamace či stížnosti postupovat, v jaké lhůtě Vám reklamační pracovník odpoví, jakým způsobem se můžete informovat na postup vyřízení reklamace či stížnosti a jaké máte další možnosti.

- **Korespondenčně** na adrese:

PES – Peněžní expresní service, s. r. o.  
Vodičkova 41  
112 09 Praha 1  
Česká republika  
Dále jen Centrála PES

- **E-mailem** info@moneytransfer.cz - pokud zašlete stížnost či reklamaci na centrálu PES e-mailem, není možné ověřit pravost podpisu (event. rozsah dispozičních práv), proto je obsah informací, které centrála PES v takovém případě oprávněna poskytnout, stanoven obecně závaznými právními normami.

Reklamaci či stížnost bude možné rychleji vyřešit, pokud ji doložíte příslušnými informacemi potřebnými pro její vyřízení:

- Vaše identifikační údaje
- Předmět podání reklamace (stručný popis obsahu reklamace či stížnosti obsahující také ty údaje, které jsou pro řešení daného podání podstatné)
- Doklady nebo přílohy (např. kopie transakčního formuláře apod.)
- Kontrolní číslo peněžního převodu (MTCN)
- Datum předání reklamace
- Vaše kontaktní adresa pro zaslání odpovědi, případně e-mailová adresa nebo telefonní číslo

Centrála PES garantuje maximální délku pro vyřízení reklamací či stížností **30 dní**. Ve zvlášť odůvodněných případech může být doba pro vyřízení reklamace či stížnosti prodloužena.

O výsledku reklamačního řízení budete vyrozuměni dle typu podání reklamace – korespondenčně nebo emailem.

Účinnost od 1. 1. 2009