

# Informační dokument Evropské komise týkající se práv uživatelé platebních služeb

Případné spory mezi Vámi - spotřebitelem a společností PES – Peněžní expresní service, s. r. o. jako poskytovatelem platebních služeb lze řešit i mimosoudně, a to prostřednictvím finančního arbitra.

Finanční arbitr je subjektem mimosoudního řešení spotřebitelských sporů při nabízení a poskytování platebních služeb a jeho působnost je vymezena zákonem č. 229/2002 Sb., o finančním arbitrovi. Do oblasti působnosti finančního arbitra patří mj. řešení sporů o zneužití platebního prostředku, sporů o provedení platební transakce bez souhlasu uživatele platební služby, či řešení sporů v případě nesouhlasu s vyřízením reklamace či stížnosti.

Kancelář finančního arbitra můžete kontaktovat následujícími způsoby:

- osobně nebo poštou na adrese Legerova 1581/69, 110 00 Praha 1
- telefonicky na čísle + 420 257 042 070
- emailem na adrese [arbitr@finarbitr.cz](mailto:arbitr@finarbitr.cz)
- prostřednictvím datové schránky s ID qr9ab9x

Bližší informace o mimosoudním řešení sporů prostřednictvím finančního arbitra můžete najít na internetových stránkách finančního arbitra [www.finarbitr.cz](http://www.finarbitr.cz)