**Pravidla nakládání s přeplatky společnosti Intrum Czech, s.r.o.**

Dojde-li k situaci, že na zákaznické smlouvě vznikne po doplacení pohledávky přeplatek, postupuje společnost Intrum Czech, s.r.o. podle následujících pravidel.

V případě, že u nás máte jako Zákazník další pohledávku, je tento přeplatek připsán na její úhradu. O tomto kroku Vás vždy informujeme v Oznámení o doplacení pohledávky.

Pokud u nás nemáte další pohledávku a jedná-li se o přeplatek vyšší než 1 Kč, informujeme o tomto přeplatku vždy společně s Oznámením o doplacení pohledávky. Oznámení je zasíláno obyčejnou poštovní zásilkou a je adresováno na aktuální kontaktní adresu, kterou má společnost Intrum Czech s.r.o. k dispozici. Součástí Oznámení o doplacení pohledávky je i formulář se žádostí o vrácení přeplatku. „Žádost v PDF“

V případě, kdy zákazník nereaguje na výzvu a nezašle formulář zpět, snaží se ho společnost Intrum Czech, s.r.o. kontaktovat na případných dalších adresách, telefonicky nebo pomocí elektronické komunikace.

O přeplatcích nižších než 1 Kč standardně neinformujeme a to s ohledem na administrativní náklady spojené s vyřízením. Vracení přeplatků je zpoplatněno pouze v případě žádosti o vrácení prostřednictvím poukázky podle aktuálního ceníku\* níže.

|  |  |
| --- | --- |
| **Způsob vrácení přeplatku** | **Ceník účtovaných nákladů** |
| Převodem na účet (od 1 Kč výše) |  0 Kč  |
| Poštovní poukázka u plateb od 1 Kč do 5 000 Kč |  77 Kč |
| Poštovní poukázka u plateb od 5 001 Kč do 50 000 Kč |  87 Kč |

 \*Ceník je platný od 1.2.2025

V případě, že máte jako zákazník podezření na možný přeplatek, můžete nás kontaktovat telefonicky na telefonním čísle **+420 461 002 002**nebo se můžete elektronicky obrátit na pracovníky našeho Provozního oddělení na adrese **operations@intrum.cz**