

# REKLAMAČNÝ PORIADOK

Smernica č. 2.3/2016

**Global Payments s.r.o., organizačná zložka** so sídlom Vajnorská 100/B, Bratislava – Nové Mesto, 832 37, IČO: 50 010 301, zapísanou v obchodnom registri vedenom Okresným súdom v Bratislave I, oddiel Po, vložka 3016 / B (ďalej len „**GP**“) týmto vydáva Postup pre podávanie a vybavovanie reklamácií a sťažností (ďalej len „Reklamačný poriadok“), ktorý upravuje spôsob komunikácie Klienta (ako je definovaný v článku 1. tohto Reklamačného poriadku) a GP v prípadoch, keď Klient podáva GP reklamáciu či sťažnosť. Cieľom Reklamačného poriadku je stanoviť obsahové náležitosti reklamácie a sťažnosti, postupy súvisiace s podávaním reklamácií a sťažnosti a podmienky ich riešenia.

## 1. Vymedzenie pojmov, náležitosti reklamácie a sťažnosti

Reklamáciu alebo sťažnosť je oprávnený podať klient GP, t. j. osoba, ktorá je v zmluvnom vzťahu s GP na základe uzatvorenej zmluvy o jednorazovej platobnej transakcii alebo rámcovej zmluvy a ďalšie osoby, ktoré sú na základe právneho poriadku nositeľmi práv voči GP (napr. právni nástupcovia klienta, potenciálni klienti a pod.), ďalej len „**Klient**“.

**Reklamáciou** sa rozumie podanie Klienta v prípade, že sa domnieva, že GP nedodržala zmluvné ustanovenia, prípadne konala v rozpore s právnymi predpismi vrátane, nie však výlučne, v rozpore so zákonom č. 492/2009 Zb., o platobnom styku (ďalej len „**ZPS**“).

**Sťažnosťou** sa rozumie podanie Klienta, ktoré má povahu prejavu nespokojnosti Klienta a smeruje voči forme alebo obsahu informácií poskytnutých Klientovi alebo voči konaniu a vystupovaniu zamestnancov alebo zmluvných zástupcov GP.

Na evidenciu všetkých reklamácií a sťažností sa používa elektronický ticketovací systém OMNITRACKER. Systém eviduje každú reklamáciu a sťažnosť na základe prichádzajúceho telefonátu alebo e-mailovej správy od Klienta a prideli mu tzv. číslo servisnej požiadavky SR-XXXXXXXX, ktorý sa ďalej kategorizuje na konkrétny typ, tzv. aktivitu AT-XXXXXXXX, ktorá nadobúda nasledujúce stavy:

- **Plánované** – reklamácia/sťažnosť bola zaevidovaná a odovzdaná na riešenie kompetentnému tímu GP. Klient je systémom OMNITRACKER notifikovaný o začatí procesu.
- **V riešení** – reklamácia/sťažnosť sa začala vybavovať
- **V čakaní** – riešenie bolo pozastavené (pozastavené z dôvodu chýbajúceho podkladu na úspešné vyriešenie zo strany Klienta). Pozastavené môže byť aj z dôvodu čakania na vyjadrenie 3. strany. V oboch prípadoch je Klient informovaný.
- **Uzatvorené** – reklamácia/sťažnosť bola úspešne vybavená a Klient bol informovaný o výsledku e-mailovou formou alebo telefonickou formou, pokiaľ Klient pri telefonáte neuviedol e-mailový kontakt na seba. Zároveň dostane OMNITRACKEROM vygenerovanú notifikáciu o uzatvorení prípadu.

Podané reklamácie či sťažnosti delíme na nasledujúce typy a musia obsahovať tieto údaje a náležitosti:

#### **Typ R7 – Neprocesovaná transakcia**

- meno a priezvisko osoby – podateľ reklamácie či sťažnosti
- dátum podania reklamácie či sťažnosti
- IČO a názov spoločnosti alebo fyzickej osoby/živnostník
- kópiu potvrdenky, pokiaľ ide o transakciu urobenú na POS termináli, mechanickom termináli – imprinter alebo MOTO formulári
- kontaktné telefonické alebo e-mailové spojenie pre operatívne riešenie reklamácie alebo sťažnosti
- presný popis obsahu reklamovaného prípadu či sťažnosti s doložením všetkej dostupnej dokumentácie a ďalších podstatných údajov, ako je uvedené vyššie (v prípade MOTO transakcie môže byť vyžiadaná aj objednávka držiteľa karty so súhlasom o naťaženie karty a pod.)

#### **Typ R17 – Úprava transakcie**

- meno a priezvisko osoby – podateľ reklamácie či sťažnosti
- dátum podania reklamácie či sťažnosti
- IČO a názov spoločnosti alebo fyzickej osoby/živnostníka
- kópiu potvrdenky, pokiaľ ide o transakciu vykonanú na POS termináli, mechanickom termináli – imprinter alebo MOTO formulári (v prípade MOTO transakcie môže byť vyžiadaná aj objednávka držiteľa karty so súhlasom o naťaženie karty a pod.)
- kontaktné telefonické alebo e-mailové spojenie pre operatívne riešenie reklamácie alebo sťažnosti
- presný popis obsahu reklamovaného prípadu či sťažnosti s doložením všetkej dostupnej dokumentácie a ďalších podstatných údajov (vyššie uvedené).

#### **Typ R26 – Neuskutočnená platba**

- meno a priezvisko osoby – podateľ reklamácie či sťažnosti
- dátum podania reklamácie či sťažnosti
- IČO a názov spoločnosti alebo fyzickej osoby/živnostník
- kópiu potvrdenky, pokiaľ ide o transakciu uskutočnenú na POS termináli, mechanickom termináli – imprinter alebo MOTO formulári
- kontaktné telefonické alebo e-mailové spojenie pre operatívne riešenie reklamácie alebo sťažnosti
- presný popis obsahu reklamovaného prípadu či sťažnosti s doložením všetkej dostupnej dokumentácie a ďalších podstatných údajov (vyššie uvedené)

### Typ R27 – Reklamácia výšky provízie za akceptáciu kariet

- meno a priezvisko osoby – podateľ reklamácie či sťažnosti
- dátum podania reklamácie či sťažnosti
- IČO a názov spoločnosti alebo fyzickej osoby/živnostník
- kontaktné telefonické alebo e-mailové spojenie pre operatívne riešenie reklamácie alebo sťažnosti
- Presný popis reklamácie/sťažnosti s doložením dostupnej dokumentácie – potvrdzujúci komunikáciu alebo dohodu medzi Klientom a obchodným zástupcom GP potvrdzujúcu zmenu jeho rámcovej zmluvy

### Typ R3 – Prístupy do Klientskeho portálu [www.gpnmerchant.com](http://www.gpnmerchant.com) a výpisy

- meno a priezvisko osoby – podateľ reklamácie či sťažnosti
- dátum podania reklamácie či sťažnosti
- kontaktné telefonické alebo e-mailové spojenie pre operatívne riešenie reklamácie alebo sťažnosti
- IČO a názov spoločnosti alebo fyzickej osoby/živnostník
- meno a priezvisko osoby vyžadujúcej prístup do Klientskeho portálu a e-mailový a telefonický kontakt – musí byť písomne potvrdené od oprávnenej osoby konať za Klienta

### Typ R99 – Ostatné

Patria sem predovšetkým otázky typu:

- *Požiadavky na nastavenie dátových výpisov alebo preverenie ich generovania a ukladanie na Klientsky portál alebo na sFTP:*
  - meno a priezvisko osoby – podateľ reklamácie či sťažnosti
  - dátum podania reklamácie či sťažnosti
  - kontaktné telefonické alebo e-mailové spojenie pre operatívne riešenie reklamácie alebo sťažnosti
  - IČO a názov spoločnosti alebo fyzickej osoby/živnostník
  - meno a priezvisko osoby vyžadujúcej prístup do Klientskeho portálu a e-mailový a telefonický kontakt – musí byť písomne potvrdené od oprávnenej osoby konať za Klienta
  - kontaktné telefonické alebo e-mailové spojenie pre operatívne riešenie reklamácie alebo sťažnosti
  - detaily, pokiaľ ide o chýbajúce dátové výpisy:
    - typ dátového výpisu
    - zdroj prijímania – sFTP alebo e-mail
    - e-mailová adresa, na ktorú neboli dátové výpisy doručené
    - obdobie od – do, v ktorom neboli dátové výpisy doručené
  - detaily, pokiaľ ide o nastavenie dátových výpisov:
    - typ dátového výpisu
    - zdroj prijímania – sFTP alebo e-mail
    - e-mailová adresa pre zasielanie dátových výpisov

- verejný kľúč a IP adresu Klienta pre ukladanie dátových výpisov na sFTP
- *Vyjasnenie debetného zostatku:*
  - meno a priezvisko osoby – podateľ reklamácie či sťažnosti
  - dátum podania reklamácie či sťažnosti
  - kontaktné telefonické alebo e-mailové spojenie pre operatívne riešenie reklamácie alebo sťažnosti
  - IČO a názov spoločnosti alebo fyzickej osoby/živnostník
  - detaily debetného zostatku:
    - výška debetného zostatku
    - číslo obchodného miesta (MID) uvedené v notifikačnom e-maile o debetnom zostatku

GP je oprávnená vyzvať Klienta na dodanie ďalšej dokumentácie vzťahujúcej sa na reklamáciu či sťažnosť. Klient je povinný poskytnúť nevyhnutnú súčinnosť v rámci riešenia reklamácie či sťažnosti v lehote, ktorá bude zo strany GP stanovená s ohľadom na povahu reklamácie či sťažnosti, vždy však tak, aby nebola kratšia než 7 pracovných dní.

## 2. Spôsob podania reklamácie a sťažnosti, potvrdenie o prevzatí a vybavení

Reklamácia či sťažnosť môže byť podaná jedným z nasledujúcich spôsobov:

- osobne alebo písomne v sídle GP na vyššie uvedenej adrese
- e-mailom na adresu [helpdesk@globalpayments.cz](mailto:helpdesk@globalpayments.cz)
- telefonicky prostredníctvom Klientskeho centra GP na číslo [+ 421 222 121 212](tel:+421222121212)
- e-mailom cez obchodné oddelenie GP [salesupport@globalpayments.sk](mailto:salesupport@globalpayments.sk)

Pri ústnom podaní reklamácie či sťažnosti GP vyhotoví záznam o reklamácií či sťažnosti, s ktorým sa Klient zoznámi.

Reklamáciu je nutné uplatniť bez zbytočného odkladu po tom, ako Klient zistil dôvody pre reklamáciu, najneskôr však do 30 dní odo dňa vzniku situácie, ktorá je predmetom na podanie reklamácie. V prípade reklamácií platobných transakcií podľa ZPS je Klient povinný oznámiť reklamáciu bez zbytočného odkladu po tom, ako sa o nej dozvedel, najneskôr do 13 mesiacov odo dňa uskutočnenia či neuskutočnenia platobnej transakcie, inak jeho práva v zmysle ZPS zaniknú. Sťažnosť by mala byť Klientom podaná bez zbytočného odkladu, najneskôr do 30 dní odo dňa, keď sa dozvedel o skutočnosti, ktorú sťažnosťou namieta.

GP poskytne Klientovi odpoveď na jeho sťažnosť alebo reklamáciu v súvislosti s poskytovaním platobných služieb do 15 pracovných dní po dni ich prijatia. V prípadoch neprocesovanej transakcie (R7) a neuskutočnenej platby (R26) sa lehota na odpoveď skraca na 5 pracovných dní. Na žiadosť Klienta GP poskytne odpoveď v listinnej podobe, inak e-mailom.

Ak GP bráni prekážka nezávislá od jej vôle odpovedať na sťažnosť alebo reklamáciu v lehote 15 pracovných dní, resp. 5 pracovných dní, po dni ich prijatia, oznámi Klientovi v lehote 15 pracovných dní, resp. 5 pracovných dní, po dni ich prijatia prekážky, ktoré GP vo včasnej odpovedi bránia, a GP odpovie najneskôr do 35 pracovných dní, resp. 15 pracovných dní, po dni prijatia sťažnosti alebo reklamácie.

### 3. Právo neprijat' reklamáciu alebo sťažnosť

GP má právo odmietnuť začať prešetrovanie reklamácie, resp. zaoberať sa sťažnosťou, v prípade, že:

- reklamácia alebo sťažnosť bola podaná zjavne neoprávnenou osobou;
- nie je dodržaný spôsob alebo forma podania – chýbajú podklady a detaily transakcie/platby, prípadne nie sú splnené náležitosti reklamácie ani po dodatočnej lehote pre doplnenie či opravu,
- uplynula zákonná lehota pre podanie reklamácie v danej veci, alebo
- vo veci bolo začaté konanie pred súdom/rozhodcom, finančným arbitrom alebo iným orgánom mimosúdneho riešenia sporov alebo Českou národnou bankou, alebo bolo vo veci príslušným orgánom už právoplatne rozhodnuté.

Dôvody odmietnutia GP Klientovi bez zbytočného odkladu oznámi.

### 4. Nesúhlas Klienta s výsledkom reklamačného konania

V prípade, že Klient nesúhlasí s rozhodnutím GP vo veci jeho reklamácie alebo sťažnosti, má právo:

- obrátiť sa na GP obchodné oddelenie [salesupport@globalpayments.sk](mailto:salesupport@globalpayments.sk) s odvolaním
- podať podnet na začatie správneho konania v Českej národnej banke
- vo všetkých prípadoch má Klient právo uplatniť svoje požiadavky na príslušnom súde (príp. u rozhodcu, ak bola dohodnutá rozhodcovská doložka).

## 5. Kontaktné údaje pre podanie reklamácie či sťažnosti

Sídlo spoločnosti: **Global Payments s.r.o., organizačná zložka** so sídlom Vajnorská 100/B, Bratislava – Nové Mesto, 832 37, e-mail: [salessupport@globalpayments.sk](mailto:salessupport@globalpayments.sk), tel. +421 222 121 212.

## 6. Záverečné ustanovenia

Reklamačný poriadok je zverejnený na webových stránkach GP a takisto je Klientom k dispozícii v sídle GP. GP si vyhradzuje tento Reklamačný poriadok meniť v závislosti od zmien právneho poriadku, pravidiel kartových asociácií alebo zmeny svojej obchodnej politiky. Zmeny GP zverejní v dostatočnom predstihu, najmenej však v predstihu 30 dní pred dňom účinnosti zmien, na svojich webových stránkach a v sídle GP.

Tento Reklamačný poriadok nadobúda platnosť a účinnosť dňom 13. 1. 2018.

V Prahe dňa 27. 12. 2017



.....  
**Robert Mazouch**

Konateľ a prevádzkový riaditeľ  
Global Payments s.r.o.