

REKLAMAČNÝ PORIADOK

1. Úvodné ustanovenia

24-pay s.r.o., Kálov 356, 010 01 Žilina, zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Žilina, oddiel: Sro, vložka číslo: 20187/L (ďalej "spoločnosť") v súlade s právnym poriadkom Slovenskej republiky, najmä podľa zákona č. 492/2009 Z.z. o platobných službách a o zmene a doplnení niektorých zákonov (ďalej len "zákon") a zákona č. 250/2007 Z.z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov, vydáva tento Reklamačný poriadok 24-pay s.r.o. (ďalej len „reklamačný poriadok“).

Reklamačný poriadok upravuje vzájomné práva a povinnosti spoločnosti a klienta v rámci reklamačného konania. Reklamačné konanie je konaním, ktoré spoločnosť vedie na základe uplatnenej reklamácie klienta v rozsahu a spôsobom podľa príslušných právnych predpisov a tohto reklamačného poriadku.

2. Podmienky a spôsob prijatia reklamácie a reklamačné konanie

2.1. Reklamáciou sa rozumie uplatnenie nároku klienta ako používateľa platobných služieb na preverenie správnosti a kvality poskytovaných platobných služieb a/alebo uplatnenie zodpovednosti spoločnosti za vady iných produktov alebo služieb spoločnosti.

Reklamáciou nie je:

- žiadosť klienta o identifikáciu platby alebo o identifikáciu príkazu platby, resp. vkladateľa na účet klienta a/alebo spoločnosti,
- žiadosť o vrátenie platby,
- sťažnosť klienta v súvislosti s neplnením alebo vadným plnením zo strany tretej osoby - dodávateľa tovaru alebo služby, týkajúca sa napr. množstva, kvality tovaru alebo poskytnutej služby, ak platba za takýto nedodaný alebo vadný tovar alebo službu bola vykonaná prostredníctvom platobných služieb poskytovaných spoločnosťou. Takúto sťažnosť je klient povinný uplatňovať priamo u tretej osoby - dodávateľa tovaru alebo služby,
- žiadosť o preverenie tých nedostatkov, ktoré klient spôsobil svojim konaním v rozpore s dobrými mravmi a/alebo šikanóznym správaním zjavne bez úmyslu využiť produkt a/alebo službu, voči ktorej žiadosť smeruje,
- podnet klienta na úpravu alebo zlepšenie služieb spoločnosti,
- podnet klienta na úpravu alebo zmenu dokumentov vydávaných a/alebo navrhovaných spoločnosťou pri poskytovaní služieb.

2.2. Za reklamáciu sa tiež nepovažuje sťažnosť klienta, pokiaľ sa zisťovaním spoločnosti preukáže zjavná nepravdivosť v nej uvedených skutočnostiach, ktorá spôsobuje zánik práva klienta dožadovať sa nápravy a/alebo iného protiplnenia zo strany spoločnosti. V takomto prípade spoločnosť vykonáva zisťovanie oprávnenosti nároku klienta a prislúchajúce úkony rovnako ako pri riadnej reklamacii, avšak všetky poplatky a iné náklady spoločnosti účelne vynaložené na zistenie dodatočných informácií pre klienta nad rámec štandardnej informačnej povinnosti spoločnosti znáša klient.

2.3. Klient je oprávnený uplatniť reklamáciu písomne alebo osobne v sídle spoločnosti počas prevádzkovej doby.

2.4. Spoločnosť je povinná takto uplatnenú reklamáciu prijať a rozhodnúť o jej oprávnenosti v lehotách určených týmto reklamačným poriadkom. Spoločnosť vydá klientovi potvrdenie o prijatí reklamácie.

2.5. Klient je povinný priložiť k reklamacii všetky doklady vzťahujúce sa k predmetu reklamácie preukazujúce skutočnosti ním tvrdené vrátane dokladu o poskytnutej platobnej službe, pokiaľ mu spoločnosť takýto doklad vydala. Reklamácia sa považuje za uplatnenú a lehoty pre vybavenie reklamácie začínajú plynúť až odo dňa, kedy boli spoločnosti preukázané všetky skutočnosti, ktoré klient v reklamacii uvádza, a ktorých preukázanie zo strany klienta je nevyhnutné pre riadne vybavenie reklamácie.

2.6. Za účelom doplnenia informácií potrebných k rozhodnutiu o reklamacii má spoločnosť právo telefonicky alebo iným spôsobom kontaktovať klienta a požiadať ho o doplnenie nevyhnutných údajov vo forme a spôsobom podľa pokynov spoločnosti.

2.7. Spoločnosť rozhodne o oprávnenosti reklamácie bez zbytočného odkladu, najneskôr však v lehote 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie klientom.

2.8. Spoločnosť informuje klienta o vybavení reklamácie písomne, pričom informáciu o vybavení reklamácie spoločnosť zasiela bez zbytočného odkladu na adresu klienta uvedenú v reklamácií alebo na korešpondenčnú adresu klienta evidovanú spoločnosťou, inak na poslednú známu adresu klienta, a to v tu uvedenom poradí. Klient môže byť o vybavení reklamácie informovaný aj iným spôsobom alebo s osobitnou adresou pre doručenie, pokiaľ to bolo so spoločnosťou dohodnuté pri uplatnení reklamácie.

2.9. Náklady spojené s vybavením reklamácie znáša spoločnosť. Náklady spojené s vyhotovením reklamácie vrátane jej príloh a s predložením reklamácie znáša klient. Týmto nie je dotknutý nárok spoločnosti na náhradu škody, ktorá bola spoločnosti spôsobená uplatnením neoprávnenej reklamácie.

2.10. Platné uplatnenie reklamácie klientom nezbavuje klienta povinnosti plniť svoje záväzky voči spoločnosti po celú dobu trvania reklamačného konania, a to ani v prípade, kedy je reklamácia klienta oprávnená a ako taká má bezprostrednú príčinnú súvislosť s plneným záväzkom.

2.11. Spoločnosť nie je povinná odpovedať klientovi alebo viesť reklamačné konanie na podnet, ktorý nie je reklamáciou podľa bodu 2.1. a 2.2. tohto reklamačného poriadku ako ani na opakovaný podnet klienta, pokiaľ je jeho opakované podanie zjavne neopodstatnené.

3. Lehoty platné pre uplatnenie práv klienta

3.1. Klient je povinný uplatniť reklamáciu bez zbytočného odkladu po tom, ako sa dozvedel alebo preukázateľne mohol dozvedieť o nesprávnosti poskytnutej platobnej služby zo strany spoločnosti alebo o vade inej poskytnutej služby alebo produktu spoločnosti.

3.2. V prípade, ak klient neuplatní reklamáciu v lehote stanovenej v bode 3.1. reklamačného poriadku, spoločnosť nezodpovedá za škodu, ktorá môžu vzniknúť v dôsledku oneskoreného uplatnenia reklamácie.

4. Vylúčenie zodpovednosti spoločnosti

4.1. Okrem dôvodov vylúčenia alebo obmedzenia zodpovednosti podľa obchodných podmienok pre príslušnú službu alebo produkt a všeobecných obchodných podmienok spoločnosti, spoločnosť nezodpovedá za porušenie povinností pri poskytovaní platobných služieb vtedy, ak preukáže, že porušenie jej povinností bolo spôsobené okolnosťami vylučujúcimi zodpovednosť podľa Obchodného zákonníka alebo postupom podľa osobitného predpisu. Za okolnosti vylučujúce zodpovednosť sa považuje prekážka, ktorá nastala nezávisle od vôle povinnej strany a bráni jej v splnení jej povinností, ak nemožno rozumne predpokladať, že by povinná strana túto prekážku alebo jej následky odvrátila alebo prekonala, a ďalej, že by v čase vzniku záväzku túto prekážku predvídala.

4.2. Spoločnosť nenesie zodpovednosť za konanie podľa osobitných predpisov, a to:

- a) ak spoločnosť odmietne vykonanie obchodnej operácie alebo zadrží neobvyklú obchodnú operáciu,
- b) ak spoločnosť neuskutočňuje akékoľvek úhrady z tuzemska do zahraničia a neprevádza peňažné prostriedky do zahraničia počas vyhlásenia núdzového stavu v devízovom hospodárstve,
- c) ak správca pri výkone nútenej správy v spoločnosti po predchádzajúcom súhlase NBS čiastočne alebo úplne pozastaví nakladanie vkladateľov s ich vkladmi v spoločnosti, najdlhšie na dobu 30 dní.

5. Záverečné ustanovenia

5.1. Spoločnosť je oprávnená v závislosti od zmien príslušných právnych predpisov zmeniť alebo úplne nahradiť tento reklamačný poriadok. Túto zmenu spoločnosť zverejní vo svojich priestoroch a určením platnosti a účinnosti nového znenia reklamačného poriadku.

5.2. Pre úpravu vzájomných práv a povinností v reklamačnom konaní podľa tohto reklamačného poriadku sa primerane použijú ustanovenia Všeobecných obchodných podmienok spoločnosti v znení platnom a účinnom ku dňu uplatnenia reklamácie klientom.

5.3. Tento reklamačný poriadok nadobúda účinnosť 6.1.2013.