

Reklamácie online nákupov

Služba VUB spojená s kreditnými kartami MasterCard Standard.

**Nebol Vám doručený v e-shope objednaný a kreditnou kartou zaplatený tovar/služba?
Alebo Vám bol doručený poškodený, nefunkčný, iný ako ste objednali či falzifikát?**

Pomôžeme Vám vyriešiť reklamáciu s online obchodníkom !

Reklamáciu vyriešime vo Váš prospech v prípade **dodržania týchto podmienok**:

1. podáte reklamáciu najneskôr do 3 mesiacov í odo dňa zúčtovanej platby kartou
2. a) v prípade reklamácie **nedodania tovaru / služby***:
 - musí uplynúť dohodnutá lehota na dodanie tovaru / služby medzi Vami a online obchodníkom. Ak nebol dohodnutý presný dátum, počkajte 30 dní od dátumu platby kartou
 - doručíte nám čestné prehlásenie o nedodaní tovaru / služby
 - doručíte nám detailný popis Vami objednaného tovaru / služby (napr. názov, veľkosť, farba apod.) Vami objednaného u online obchodníka
2. b) v prípade reklamácie **dodania poškodeného, nefunkčného alebo iného tovaru** ako si klient objednal:
 - kontaktujete najprv online obchodníka a doložíte nám doklad o komunikácii
 - vrátite tovar obchodníkovi a doložíte nám o tom doklad alebo informujete obchodníka, aby si tovar vyzdvihol
 - doručíte nám písomný popis situácie (vr. aký mal tovar byť a aký v skutočnosti bol)
2. c) v prípade **reklamácie dodania falzifikátu**:
 - doručíte nám popis situácie (vr. prečo si myslíte, že je tovar falzifikát)
 - doručíte nám čestné vyhlásenie alebo potvrdenie o zadržaní tovaru (prípadne potvrdenie z colnice)
 - informujete nás o aktuálnom umiestnení tovaru (u Vás, zabavený na colnici, zaslaný späť obchodníkovi)
 - ideálne nám doručíte aj doklad od experta / predajcu originálneho tovaru, že konkrétny doručený tovar je skutočne falzifikát.

Na základe skúseností z pozitívne vyriešených reklamácií, sú reklamácie vyriešené **v priemere do 15 pracovných dní odo dňa nahlásenia držiteľom na Kontaktné centrum** (tel. 0850 123 000 v rámci SR, tel. +421 2 4855 59 70 zo zahraničia, e-mail kontakt@vub.sk).

* V prípade úpadku (krachu) cestovnej kancelárie (CK), cestovnej agentúry (CA) alebo leteckej spoločnosti (LS), si držiteľ karty musí uplatniť najprv svoj nárok u poisťovateľa alebo likvidátora CK / CA / LS. Ak neuspeje, môže sa obrátiť na VÚB s reklamáciou platby kartou. V tom prípade nie je aplikovaný bod 1. vyššie (lehota 3 mesiace). Odporúčame Vám vždy pred zaplatením zájazdu si overiť, že CK / CA má uzavreté poistenie pre prípad úpadku alebo bankovú záruku (podľa zákona č. 281/2001 Z. z. o zájazdoch), popr. aj proti insolventnosti.