

Reklamačný poriadok pre kreditné platobné karty vydávané Všeobecnou úverovou bankou, a.s. v spolupráci so spoločnosťou Consumer Finance Holding, a.s.

1. Reklamačný poriadok pre kreditné platobné karty vydávané Všeobecnou úverovou bankou, a.s. v spolupráci so spoločnosťou Consumer Finance Holding, a.s. (ďalej „Reklamačný poriadok“) upravuje podmienky vybavovania reklamácií týkajúcich sa správnosti a kvality poskytovaných služieb, pokiaľ nie je v Obchodných podmienkach pre vydanie a používanie kreditných platobných kariet vydávaných Všeobecnou úverovou bankou, a.s. v spolupráci so spoločnosťou Consumer Finance Holding, a.s. stanovené inak.
2. V zmysle Zákona o platobných službách, zákona č. 40/1964 Zb. Občianskeho zákonníka v znení neskorších predpisov a zákona č. 634/1992 Zb. o ochrane spotrebiteľa v znení neskorších predpisov Banka vydáva tento Reklamačný poriadok, ktorý upravuje práva a povinnosti Banky ako poskytovateľa platobných služieb a Klienta ako používateľa platobných služieb, pri riešení reklamácií a sporov.. Týmto Reklamačným poriadkom nie sú dotknuté práva a povinnosti uvedené v zmluvných obchodných podmienkach. Pri používaní platobných služieb sú účastníci povinní konať tak, aby nedošlo k zneužitiu poskytnutej dôvery a k ohrozeniu alebo vzniku akejkoľvek ujmy zúčastneného zmluvného partnera.
3. Pojmy definované v Obchodných podmienkach majú ten istý význam aj v tomto Reklamačnom poriadku.
4. Banka je oprávnená tento Reklamačný poriadok kedykoľvek jednostranne meniť. Platný Reklamačný poriadok Banka zverejňuje vo svojich obchodných priestoroch a/alebo na internetovej stránke Banky.
5. Reklamácie sú Klienti oprávnení podávať v písomnej forme na adrese: Consumer Finance Holding, a.s., Bernolákova 4681/17, 058 01 Poprad. O výsledku vybavenia reklamácie budú Klienti informovaní písomne v súlade s čl. VII. Reklamácie, Obchodných podmienok.
6. Klient má právo predložiť Banke reklamáciu v prípade, ak má pochybnosti o správnosti a kvalite poskytnutia platobnej služby v súvislosti s vydávaním a používaním Karty.
7. Predmetom reklamácie nie je písomná žiadosť Klienta o vysvetlenie tvorby dlžného zostatku, úročenia, pohybov na kartovom účte, prevenciu pripísania platieb v prospech kartového účtu, žiadosť o kópiu zmluvy, vyžiadanie náhradného výpisu z Kartového účtu a ďalšie žiadosti informačného charakteru, ktorých predmetom nie je námietka proti správnosti a kvalite vykonaných platobných služieb.
8. Z reklamácie podanej Klientom musí byť zrejmé, kto ju podáva. Musí obsahovať meno, priezvisko, adresu a podpis Klienta ako podávateľa reklamácie, predmet reklamácie a čoho sa Klient ako podávateľ reklamácie domáha. Reklamácia musí byť podaná pri dodržaní lehôt stanovených v tomto Reklamačnom poriadku a v Obchodných podmienkach.
9. Prijatie reklamácie doručenej poštou na adresu uvedenú v Zmluve Banka Klientovi potvrdí, najneskôr spolu so zaslaním písomného dokladu o vybavení reklamácie. To neplatí ak Klient má možnosť preukázať uplatnenie reklamácie iným spôsobom.
10. Klient je povinný k reklamácií priložiť všetky doklady (fotokópie) preukazujúce ním tvrdené skutočnosti. V prípade potreby je Banka oprávnená, s cieľom získať doplňujúce informácie k reklamácií, telefonicky alebo iným spôsobom Klienta kontaktovať a požiadať Klienta o písomné doplnenie podkladov.
11. Banka rozhodne o oprávnenosti reklamácie bez zbytočného odkladu.
12. V prípade použitia Karty mimo Európskeho hospodárskeho priestoru, resp. ak je Transakcia uskutočnená v inej mene ako je EUR alebo mena zmluvného štátu Dohody o Európskom hospodárskom priestore v rámci Európskeho hospodárskeho priestoru, vybavenie reklamácie nesmie trvať dlhšie ako 30 dní, v zložitých prípadoch nie dlhšie ako 6 mesiacov, o čom bude Klient informovaný v rámci 30 dňovej lehoty. Konečný výsledok rozhodnutia o oprávnenosti reklamácie Banka Klientovi oznámi.
13. Náklady spojené s vyhotovením reklamácie, vrátane jej príloh a s predložením reklamácie znáša Klient, ktorý reklamáciu uplatňuje.
14. Pri riešení reklamácií si poskytovatelia platobných služieb poskytujú vzájomnú súčinnosť.
15. Za porušenie povinností pri poskytovaní platobných služieb nie je Banka zodpovedná, ak preukáže, že porušenie povinností bolo spôsobené okolnosťami vylučujúcimi zodpovednosť alebo postupom podľa osobitného predpisu.
16. Banka nezodpovedá za neúspešné pripísanie platby v dôsledku chybných, neúplných alebo nepresných údajov uvedených v platobnom príkaze.
17. Tento Reklamačný poriadok nadobúda platnosť 1.12.2009.