Reklamačný poriadok

1. Reklamačný poriadok upravuje práva a povinnosti medzi spoločnosťou Trust Pay, a. s., so sídlom: Za kasárňou 1, 831 03 Bratislava, Slovenská republika, IČO: 36 865 800 (ďalej len „finby“) a Klientom, ktorý je používateľom platobných služieb finby (ďalej len „služby“), v rámci reklamačného konania. Reklamačné konanie je konaním, ktoré finby vedie na základe uplatnenia reklamácie Klienta obsahujúcej žiadosť na preverenie správnosti a kvality služieb poskytovaných finby a pri ostatných podnetoch Klienta v rozsahu a spôsobom podľa príslušných právnych predpisov a tohto reklamačného poriadku. Reklamačný poriadok môže byť spoločnosťou finby poskytovaný i ako samostatný dokument pre účely kvalitnejšej informovanosti Klienta o svojich právach, formálne však tvorí súčasť Všeobecných obchodných podmienok finby (ďalej len „VOP“).
2. Reklamáciou sa rozumie vyjadrenie nespokojnosti (v zmysle § 89 zákona č. 492/2009 Z. z. o platobných službách), ktorú adresoval Klient spoločnosti finby vo vzťahu k správnosti a kvalite poskytovaných služieb.
3. Reklamáciou Klienta nie je:
   a) žiadosť o identifikáciu platby alebo identifikáciu príkazcu platby, resp. vkladateľa na účet Klienta,
   b) žiadosť o sprostredkovanie vrátenia platby alebo o identifikáciu príjemcu platby,
   c) sťažnosť v súvislosti s neplnením alebo vadným plnením zo strany tretej osoby – dodávateľa tovaru alebo služby týkajúca sa napr. množstva, kvality tovaru alebo poskytnutej služby,
   d) žiadosť o kópiu dokladu o vykonaní platby alebo obchodu,
   e) žiadosť o doplnenie údajov o príkazcovi alebo špecifikácia platby,
   f) žiadosť o preverenie tých nedostatkov, ktoré Klient spôsobil svojím konaním v rozpore s dobrými mravmi a/alebo šikanóznym správaním zjavne bez úmyslu využiť produkt a/alebo službu, voči ktorej žiadosť smeruje,
   g) podnet na úpravu alebo zlepšenie služieb finby,
   h) podnet na úpravu dokumentov vydávaných a/alebo navrhovaných finby pri poskytovaní služieb,
   i) žiadosť nesporového informačného charakteru, ktorých predmetom nie je žiadosť o preverenie správnosti a kvality služieb poskytovaných finby.

finby

4. Za reklamáciu sa tiež nepovažuje sťažnosť Klienta, pokiaľ sa zisťovaním finby preukáže zjavná nepravdivosť tam uvedených skutočností a táto spôsobuje zánik práva Klienta dožadovať sa nápravy a/alebo iného protiplnenia zo strany finby.
5. Klient je oprávnený uplatniť reklamáciu písomne prostredníctvom pošty doručenej na adresu sídla spoločnosti finby, Compliance oddelenie. Reklamácia môže byť podaná v slovenskom jazyku, alebo v jazyku, v ktorom bola uzatvorená zmluva medzi finby a Klientom, alebo v jazyku akým spolu finby a Klient obvykle rokovali. V prípade, ak je prostredníctvom pošty doručený akýkoľvek podnet, ktorý nie je reklamáciou v zmysle tohto reklamačného poriadku, finby nie je povinná odpovedať Klientovi alebo začať reklamačné konanie. Z podania reklamácie musí byť zrejmé, kto ju podáva a čo je predmetom jej obsahu.
6. Klient má nárok na nápravu zo strany finby, ak bez zbytočného odkladu odo dňa zistenia chybne vykonanej platobnej operácie, najneskôr však do 13 mesiacov odo dňa odpísania finančných prostriedkov z platobného účtu alebo pripísania finančných prostriedkov na platobný účet, informoval finby o tom, že zistil chybne vykonanú platobnú operáciu, na základe ktorej Klientovi vzniká nárok na nápravu.
7. finby písomne potvrdí uplatnenie reklamácie Klienta spolu s písomným potvrdením o vybavení reklamácie v zmysle bodu 6.
8. finby informuje Klienta o vybavení reklamácie písomne v potvrdení o vybavení reklamácie, ktorú finby doručuje v listinnej podobe na adresu Klienta uvedenú v reklamácii.
9. Klient je povinný priložiť k reklamácii všetky doklady preukazujúce skutočnosti ním tvrdené, pričom platí, že lehoty rozhodné pre vybavenie reklamácie začínajú účinne plynúť až odo dňa, kedy boli finby preukázané všetky skutočnosti, ktoré Klient v reklamácii uvádza, a ktorých preukázanie zo strany Klienta je nevyhnutné pre riadne vedenie reklamačného konania.
10. Za účelom doplnenia informácií potrebných k rozhodnutiu o reklamácii má finby právo telefonicky alebo iným spôsobom kontaktovať Klienta a požiadať o doplnenie nevyhnutných údajov vo forme a spôsobom podľa pokynov finby. V prípade, že Klient reklamovaný nárok neupresní alebo nedoloží požadované doklady do stanovenej lehoty, finby bude jeho reklamáciu považovať za neoprávnenú.
11. finby rozhoduje o oprávnenosti reklamácie uplatňovanej voči poskytovaniu platobných služieb finby bez zbytočného odkladu.

12. V prípade reklamácie uplatňovanej voči poskytovaniu platobných služieb v mene, ktorá nie je menou zmluvného štátu Dohody o Európskom hospodárskom priestore v rámci Európskeho hospodárskeho priestoru a/alebo v každej mene mimo Európskeho hospodárskeho priestoru, nesmie celkové vybavenie reklamácie trvať dlhšie ako 35 pracovných dní. Lehota na vybavenie reklamácie sa môže v zložitých prípadoch predĺžiť na obdobie nie viac ako 6 mesiacov.
13. Reklamácie iné ako reklamácie podľa bodu 12., finby vybavuje v lehote 15 pracovných dní odo dňa riadneho uplatnenia reklamácie Klientom. Lehota na vybavenie reklamácie sa môže predĺžiť o ďalších 20 pracovných dní za splnenia zákonom stanovených podmienok.
14. Náklady spojené s vybavením reklamácie znáša finby. Náklady spojené s vyhotovením reklamácie vrátane jej príloh a s predložením reklamácie znáša Klient.
15. V prípade, ak finby vo vzťahu k predmetu reklamácie zaujme stanovisko, ktoré úplne neuspokojuje požiadavky Klienta, komplexne vysvetlí Klientovi svoje stanovisko a informuje ho možnostiach ďalšieho postupu. Klient má najmä právo obrátiť sa na subjekt alternatívneho riešenia sporov podľa zákona č. 391/2015 Z.z o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov, ktorý je oprávnený riešiť spory súvisiace s poskytovaním platobných služieb a zvoliť si na ktorý z takýchto subjektov sa obráti.
16. Uplatnenie reklamácie nezbavuje žiadnym spôsobom Klienta povinnosti plniť svoje záväzky voči finby počas celej doby trvania reklamačného konania, a to ani v prípade, kedy je reklamácia Klienta oprávnená a ako taká má bezprostrednú príčinnú súvislosť s plneným záväzkom.
17. Okrem dôvodov vylúčenia alebo obmedzenia zodpovednosti podľa VOP, finby nezodpovedá za porušenie povinností pri poskytovaní platobných služieb vtedy, ak preukáže, že porušenie jej povinností bolo spôsobené okolnosťami vylučujúcimi zodpovednosť v zmysle Obchodného zákonníka alebo osobitného predpisu.
18. finby je oprávnená v závislosti od zmien právnych predpisov meniť alebo úplne nahradiť tento reklamačný poriadok. Predmetnú zmenu finby zverejní na svojom webovom sídle.
19. Pre úpravu vzájomných práv a povinností v reklamačnom konaní podľa tohto reklamačného poriadku sa primerane použijú ustanovenia zmluvy uzatvorenej medzi finby a Klientom a VOP v znení platnom a účinnom ku dňu uplatnenia reklamácie Klientom.