

Platný od 23.06.2021

1. ÚVODNÉ USTANOVENIA

1.1 Spoločnosť DCCS, s.r.o. so sídlom Nám. Slobody 11, 811 06 Bratislava, IČO 35 757 086, ktorá je zapísaná v obchodnom registri Mestského súdu Bratislava III, oddiel Sro, č. vl. 18227/B (ďalej len „DCCS“), 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 a zákona č. 129/2010 Z. z. o spotrebiteľských úveroch a o iných úveroch a pôžičkách pre spotrebiteľov a o zmene a doplnení niektorých zákonov vydáva tento Reklamačný poriadok (ďalej len „Reklamačný poriadok“).

1.2 Pojmy písané veľkými začiatkovými písmenami používané v tomto Reklamačnom poriadku, majú význam a obsah, ktorý je definovaný vo Všeobecných obchodných podmienkach pre vydávanie a používanie súkromných platobných kariet (ďalej aj „SVOP“) alebo Všeobecných obchodných podmienkach pre vydávanie a používanie firemných platobných kariet (ďalej aj „FVOP“), pokiaľ nie je v tomto Reklamačnom poriadku uvedené inak.

1.3 Tento Reklamačný poriadok upravuje vzájomné práva a povinnosti DCCS a Držiteľa v rámci reklamačného konania a je sprístupnený na internetovej stránke www.dccsro.sk. Žiadateľ má rovnaké práva na uplatnenie reklamácie ako Držiteľ v prípade, ak Držiteľom karty nie je Žiadateľ.

1.4 Reklamáciou sa pre účely tohto Reklamačného poriadku rozumie Držiteľom uplatnené právo zo zodpovednosti za vady zo služieb poskytovaných DCCS (ďalej len „Reklamácia“).

1.5 Reklamácia sa považuje za doručení a riadne oznámenú DCCS v okamihu, keď je úplná, t.j. pokiaľ sú k nej priložené všetky dokumenty a iné prílohy osvedčujúce tvrdenia Držiteľa potrebné na vybavenie Reklamácie.

1.6 Držiteľ môže Reklamáciou uplatniť svoje práva v prípade väd služieb, ktoré DCCS priamo poskytuje a ktorými sú najmä vydávanie platobných prostriedkov – Kariet, vykonávanie platobných operácií – Transakcií prostredníctvom Kariet a poskytovanie spotrebiteľských úverov.

1.7 Pokiaľ sa vady týkajú plnenia Zmluvných partnerov alebo poskytovateľa doplnkových služieb iného ako DCCS, je Držiteľ povinný uplatniť si reklamáciu u týchto osôb, k čomu mu DCCS poskytne potrebnú súčinnosť, pričom takýto podnet na reklamáciu sa nepovažuje za Reklamáciu podľa tohto Reklamačného poriadku.

1.8 Na vybavenie Reklamácie sa uplatňujú lehoty uvedené v príslušnej zmluve s Držiteľom, SVOP alebo FVOP, prípadne v Reklamačnom poriadku (v tomto poradí). Pokiaľ je však takto určená lehota v rozpore s účinným a aplikovateľným ustanovením právneho predpisu, postupuje sa podľa právneho predpisu.

2. VŠEOBECNÉ USTANOVENIA O REKLAMÁCIÁCH

2.1 Držiteľ si môže uplatniť Reklamáciu osobne v sídle DCCS (Námestie slobody 11, 811 06 Bratislava) alebo prostriedkami diaľkovej komunikácie v písomnej podobe. Za písomnú podobu sa považuje list, e-mail (customer.service@dccsro.sk) alebo fax (00421 2 577 89 449), a to najneskôr do dvadsaťtyri (24) mesiacov, odkedy k poskytnutiu služby prišlo, ak v tomto Reklamačnom poriadku nie je uvedené inak. Pokiaľ si Držiteľ uplatní Reklamáciu telefonicky, DCCS ho informuje o nutnosti uplatniť Reklamáciou formou uvedenou v prvej vete tohto bodu a poskytne k tomu Držiteľovi potrebnú súčinnosť.

2.2 Držiteľ v rámci Reklamácie špecifikuje vadu, ktorej sa Reklamácia týka, a k Reklamácií je povinný doložiť všetky dokumenty a prílohy, z ktorých vyplývajú skutočnosti tvrdené Držiteľom a ktoré sú potrebné pre riadne vybavenie Reklamácie, pričom až okamihom predloženia všetkých potrebných dokumentov a príloh sa považuje Reklamácia za riadne oznámenú a začínajú plynúť lehoty rozhodné na jej vybavenie.

2.3 Za účelom doplnenia informácií potrebných k rozhodnutiu o Reklamácií má DCCS právo telefonicky alebo iným spôsobom kontaktovať Držiteľa a požiadať o doplnenie nevyhnutných informácií vo forme a spôsobom podľa pokynov DCCS.

2.4 Ak Držiteľ uplatní Reklamáciu, DCCS ho poučí o jeho právach, ktoré mu z Reklamácie vyplývajú a potvrdí mu uplatnenie Reklamácie. Ak je Reklamácia uplatnená prostredníctvom prostriedkov diaľkovej komunikácie, DCCS doručí potvrdenie o uplatnení Reklamácie Držiteľovi ihneď, ak nie je možné potvrdenie doručiť ihneď, doručí ho bez zbytočného odkladu, najneskôr však spolu s dokladom o vybavení reklamácie. Na základe rozhodnutia Držiteľa, ktoré z práv si podľa poučenia DCCS uplatňuje, DCCS určí spôsob vybavenia Reklamácie ihneď, v zložitých prípadoch najneskôr do 3 pracovných dní odo dňa uplatnenia Reklamácie, v odôvodnených prípadoch, najmä ak sa vyžaduje zložitý technický zhodnotenie služby, najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia Reklamácie.

2.5 Po určení spôsobu vybavenia Reklamácie DCCS Reklamáciu vybaví ihneď, v odôvodnených prípadoch možno Reklamáciu vybaviť aj neskôr; vybavenie Reklamácie však nesmie trvať dlhšie ako tridsať (30) dní odo dňa uplatnenia Reklamácie, ak nie je v tomto dokumente uvedené inak. O vybavení Reklamácie DCCS zašle Držiteľovi písomné potvrdenie najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia Reklamácie.

3. OSOBNÉ USTANOVENIA O REKLAMÁCIÁCH TRANSAKCIÍ

3.1 V prípade Reklamácie Transakcie sa odporúča uplatnenie Reklamácie prostredníctvom vyplneného reklamačného formulára, ktorý je dostupný na internetovej stránke www.dccsro.sk/dokumenty, pričom na postup pri jej predložení DCCS sa primerane uplatňujú ustanovenia bodu 2.1. Reklamačného poriadku.

3.2 Držiteľ má nárok na nápravu zo strany DCCS, ak Držiteľ bez zbytočného odkladu odo dňa zistenia neautorizovanej alebo chybne vykonanej platobnej operácie, najneskôr však do 13 mesiacov odo dňa vykonania Transakcie informuje DCCS o tom, že zistil neautorizovanú alebo chybne vykonanú platobnú operáciu.

3.3 V prípade, ak sa Reklamáciou Držiteľ domáha vrátenie čiastky autorizovanej Transakcie uskutočnenej z podnetu príjemcu Transakcie, je povinný Držiteľ uplatniť takúto žiadosť do osem (8) týždňov odo dňa, kedy bola čiastka zodpovedajúca Transakcii vyúčtovaná Držiteľovi na príslušnom Výpise transakcií, pokiaľ v čase autorizácie Transakcie nebola určená konkrétna suma platobnej operácie/Transakcie a čiastka Transakcie prevyšuje čiastku, ktorú Držiteľ mohol rozumne očakávať so zreteľom ku všetkým okolnostiam. V prípade uplatnenia Reklamácie podľa tohto bodu má Držiteľ právo, aby do desiatich pracovných dní od prijatia žiadosti o vrátenie finančných prostriedkov DCCS vrátil celú sumu platobnej operácie alebo DCCS v tej istej lehote predložil odôvodnenie odmietnutia.

3.4 Reklamácia Transakcie sa považuje za oznámenú a riadne uplatnenú po predložení všetkých podkladov vzťahujúcich sa k reklamovanej Transakcii, osvedčujúcich tvrdenie Držiteľa a potrebných pre riadne vybavenie Reklamácie, pričom až od predloženia všetkých podkladov začínajú plynúť lehoty rozhodné pre vybavenie Reklamácie. Medzi takéto podklady patria, najmä:

- potvrdenie objednávky Zmluvným partnerom (ďalej aj ako „Obchodník“);
- špecifikácia termínu dodania tovaru alebo služby uvedená Obchodníkom;
- faktúra ku objednanému tovaru alebo službe;
- všeobecné obchodné podmienky Obchodníka v prípade, ak ich Obchodník spolu s faktúrou poslal;
- kompletná komunikácia s Obchodníkom v prípade zrušenia objednávky, zaslania tovaru späť Obchodníkovi z dôvodu nedodržania kvality tovaru alebo služby, nedodania tovaru alebo služby;
- elektronická letenka, palubný lístok, informácia o zrušení letu alebo zmene termínu letu zo strany Obchodníka alebo leteckej spoločnosti;
- čestné vyhlásenie (affidavit) o nevykonaní Transakcie Držiteľom v prípade, ak je predmetom Reklamácie Transakcie Držiteľom neautorizovaná Transakcia.

3.5 DCCS v rámci svojich možností uskutoční individuálne prešetrenie a o jeho výsledku bude Držiteľa informovať v lehote 15 dní od doručenia oznámenia o Reklamácií Transakcie obsahujúceho všetky podklady v zmysle bodu 3.4. Ak je to odôvodnené a lehotu 15 pracovných dní nemožno dodržať, poskytne DCCS Držiteľovi predbežnú odpoveď s termínom konečnej odpovede. Lehota na konečnú odpoveď nesmie presiahnuť tridsaťpäť (35) pracovných dní. Vybavenie Reklamácie Transakcie vykonanej v inej mene, ako je mena členského štátu Európskeho hospodárskeho priestoru, resp. Transakcie vykonanej v akejkoľvek mene mimo Európskeho hospodárskeho priestoru nesmie trvať dlhšie ako 35 dní, v zložitých prípadoch nie dlhšie ako šesť (6) mesiacov od doručenia Reklamácie Transakcie obsahujúcej všetky potrebné podklady na jej vybavenie (bod 3.4).

3.6 V prípade odmietnutia vrátenia finančných prostriedkov predloží DCCS odôvodnenie odmietnutia s uvedením osôb, na ktoré sa môže Držiteľ v tejto veci obrátiť, ak s predloženým odôvodnením nesúhlasí.

3.7 V prípade zistenia zodpovednosti DCCS poskytne DCCS Držiteľovi peňažnú čiastku vo výške chyby DCCS uskutočnenej či zaúčtovanej Držiteľom autorizovanej Transakcie, vrátane uplatňovaných prípadných účtovaných transakčných cien a ušlého úroku postupom uvedeným v bode 3.8 tohto Reklamačného poriadku.

3.8 Riadne podanie Reklamácie Transakcie (bod 3.4) má odkladný účinok na povinnosť uhradiť k dňu splatnosti čiastku zodpovedajúcu Transakciám, ktoré boli spochybnené Držiteľom podaním Reklamácie, a to do doby doručenia oznámenia o prešetrení Reklamácie zo strany

DCCS Držiteľovi. Po uplatnenej Reklamacii Transakcie vyznačí DCCS reklamovanú Transakciu ako záväzok DCCS voči Držiteľovi na Kartovom účte Držiteľa a započíta ho s existujúcimi záväzkami Držiteľa voči DCCS na nasledujúcom Výpise po uplatnení Reklamácie, pričom pokiaľ v tomto čase Držiteľ nemá voči DCCS žiadne záväzky, DCCS vráti Držiteľovi sumu vykonanej Transakcie. V prípade Reklamácie neautorizovanej Transakcie uplatní DCCS postup podľa predchádzajúcej vety do konca nasledujúceho pracovného dňa potom, čo Držiteľ predložil všetky potrebné podklady vrátane čestného vyhlásenia podľa bodu 3.4. Pokiaľ Reklamácia bola neopodstatnená DCCS zúčtuje opätovne Transakciu na Kartový účet a vyúčtuje Transakciu Držiteľovi v nasledujúcom Výpise. Pokiaľ si uplatní Držiteľ v rámci Reklamácie úroky, prípadne iné poplatky, ktoré Držiteľ už zaplatil a Reklamácia Transakcie bude opodstatnená, DCCS mu tieto prostriedky vráti po ukončení reklamačného konania.

4. ZÁVEREČNÉ USTANOVENIA

4.1 Náklady spojené s vybavením Reklamácie znáša DCCS. Náklady spojené s vyhotovením Reklamácie vrátane jej príloh a s predložením Reklamácie znáša Držiteľ.

4.2 V prípade ak má Držiteľ dôvodnú pochybnosť, že jeho Reklamácia nebola dôkladne prešetrená a riadne vybavená v súlade s týmto Reklamačným poriadkom, resp. ak sa domnieva,

že Zmluva, SVOP, FVOP alebo ustanovenia platných všeobecne záväzných právnych predpisov boli porušené, má právo obrátiť sa so svojím podnetom na kontrolný orgán, ktorým je podľa § 89 zákona o platobných službách, aj podľa § 23 zákona o spotrebiteľských úveroch Národná banka Slovenska, Imricha Karvaša 1, 813 25 Bratislava.

4.3 Spory súvisiace s poskytovaním platobných služieb je možné riešiť prostredníctvom subjektu alternatívneho riešenia sporov, ktorým je Inštitút alternatívneho riešenia sporov Slovenskej bankovej asociácie so sídlom: Blumental Office I, Mýtina 48, 811 07 Bratislava-Staré mesto, e-mail: institutars@sbaonline.sk (www.institutars.sk), a to v prípade, ak sa Držiteľ, ktorý je súčasne spotrebiteľom, domnieva, že DCCS pri poskytovaní platobných služieb poškodil záujmy Držiteľa a neuskutočnil nápravu na základe podanej sťažnosti/reklamácie.

4.4 DCCS má výhradné právo v závislosti od zmien platnej legislatívy a/alebo rozhodnutia DCCS zmeniť, alebo úplne nahradiť tento Reklamačný poriadok. Akékoľvek zmeny v Reklamačnom poriadku sa DCCS zaväzuje zverejniť najneskôr v deň, kedy nadobúdajú účinnosť, na svojej internetovej stránke www.dccsro.sk.

4.5 Tento Reklamačný poriadok nahrádza predchádzajúci Reklamačný poriadok účinný od 14. 08. 2015 v znení jeho neskoršej úpravy.