



SPPS, a. s.

## Reklamačný poriadok

Účinnosť od 25.05.2018

### I. ÚVODNÉ USTANOVENIA

1. Reklamačný poriadok [ďalej len „**RP**“] spoločnosti SPPS, a.s., IČO: 46 552 723, so sídlom: Nám. SNP 35, 811 01 Bratislava, zapísanej v Obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I, oddiel: Sa, vložka č.: 5488/B [ďalej len „**SPPS**“] stanovuje vzájomné práva a povinnosti spoločnosti SPPS a jej Klientov v súvislosti s prijímaním, evidovaním a vybavovaním reklamačných podaní zo strany Klientov, ktorá sa týkajú namietania správnosti a kvality Služieb poskytovaných spoločnosťou SPPS, ktorými sa Klienti domáhajú svojich práv alebo právom chránených záujmov, ktorými poukazujú na konkrétne nedostatky v poskytovaní Služieb spoločnosťou SPPS, a ktoré nie sú výslovne upravené v obchodných podmienkach [ďalej len „**OP**“] resp. v zmluve uzatvorenej medzi Klientom a SPPS.
2. Tento RP predstavuje v súlade s § 273 Obchodného zákonníka súčasť zmluvnej dokumentácie uzatvorenej medzi Klientom a spoločnosťou SPPS, pričom v prípade rozporu, majú prednosť ustanovenie príslušnej zmluvy.
3. Pre účely tohto RP ako aj zmluvného vzťahu medzi SPPS a Klientom majú pojmy, ktoré sú uvedené v tomto RP s veľkým začiatočným písmenom význam definovaný v OP, pokiaľ nie je ďalej v tomto RP výslovne uvedené inak.

### II. ZÁKLADNÉ USTANOVENIA

#### Článok 1 Všeobecné ustanovenia o reklamáciách

1. Reklamáciou sa rozumie uplatnenie nároku Klienta na preverenie správnosti a kvality poskytovania Služieb uskutočňovaných spoločnosťou SPPS pre Klienta alebo na jeho pokyn.
2. Reklamáciou nie je:
  - a. žiadosť Klienta o identifikáciu platby alebo identifikáciu príkazu platby;
  - b. žiadosť o sprostredkovanie vrátenia platby, alebo ďalšie žiadosti nespоровého informačného charakteru, ktorých predmetom nie je žiadosť o preverenie správnosti a kvality Služieb poskytovaných spoločnosťou SPPS;
  - c. sťažnosť Platiteľa, týkajúca sa množstva, kvality tovaru alebo poskytnutej Služby zaplatenej prostredníctvom ePOUKAZu alebo sťažnosť na správnosť vybavenia objednávky zaplatenej prostredníctvom ePOUKAZu. Takéto sťažnosti je Klient povinný riešiť priamo s poskytovateľom tovaru/služby [t.j. s Príjemcom].
3. SPPS pri vybavovaní reklamačných podaní vychádza najmä zo:
  - a. zákona č. 492/2009 Z.z. o platobných službách a o zmene a doplnení niektorých zákonov alebo zákon, ktorý ho v celom rozsahu nahradí [ďalej ako „**ZoPS**“],
  - b. zákona č. 18/2018 Z.z. o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov,
  - c. zákona č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník alebo zákon, ktorý ho v celom rozsahu nahradí,
  - d. zákona č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník alebo zákon, ktorý ho v celom rozsahu nahradí,
  - e. zákona č. 250/2007 Z.z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene a o zmene o priestupkoch v znení neskorších predpisov alebo zákon, ktorý ho v celom rozsahu nahradí [ďalej ako „**ZOS**“]
  - f. OP,
  - g. Sadzobník.

## **Článok 2 Spôsob a forma podania reklamácie Klientom**

1. SPPS akceptuje reklamácie výhradne spôsobom na to určeným.
2. Reklamáciu môže Klient podať:
  - a. na reklamačnom tlačive, ktoré je dostupné na Obchodnom mieste SPPS pre daný produkt. Klient dostane potvrdenú kópiu písomného reklamačného podania ako písomný doklad o prevzatí reklamačného podania spoločnosťou SPPS,
  - b. písomnou formou – zaslaním formou poštovej zásielky do SPPS na adresu SPPS, a.s., Nám. SNP 35, 811 01 Bratislava, Oddelenie platobných služieb.
3. V prípade podania reklamácie na Obchodnom mieste SPPS sa reklamačné podanie Klienta považuje za doručené SPPS v lehote D+2. V prípade podania reklamácie formou poštovej zásielky sa reklamačné podanie Klienta považuje za doručené spoločnosťou SPPS v okamihu jeho prevzatia kompetentným zástupcom SPPS resp. v prípade poštovej zásielky s doručenkou k dátumu uvedenom na doručení.
4. Zodpovedný zamestnanec na príslušnom Obchodnom mieste v rámci obchodnej siete SPPS osobne preberajúci reklamačné podania je povinný a oprávnený identifikovať Klienta a overiť jeho identifikáciu [meno, priezvisko, rodné číslo alebo dátum narodenia]. O overení identifikácie Klienta [druh dokladu totožnosti a jeho číslo] je povinný uskutočniť písomný záznam na tlačive pre reklamačné podanie alebo na inom písomnom reklamačnom podaní Klienta. V reklamačnom podaní môže Klient uviesť kontaktné telefónne číslo, faxové číslo a elektronickú adresu.
5. Klient k reklamácií doloží všetky dokumenty a materiály, z ktorých vyplývajú skutočnosti tvrdené Klientom, s uvedením konkrétnych práv, ktoré sa domnieva, že boli postupom SPPS porušené. V reklamačnom podaní musia byť najmä čitateľne uvedené:
  - a. identifikačné údaje Klienta v rozsahu meno, priezvisko a adresa, resp. názov, sídlo, identifikačné číslo Klienta – právnickej osoby a identifikačné údaje o fyzickej osobe zastupujúcej alebo konajúcej v mene Klienta,
  - b. podpis Klienta a dátum podania reklamačného podania,
  - c. dôvod podania reklamácie a požiadavka Klienta,
  - d. v prípade reklamovania Služieb v rozsahu platobných služieb – reklamovaná platobná operácia – jej suma a dátum, príp. ďalšie identifikačné údaje reklamovanej skutočnosti súvisiacej s poskytovaním platobných služieb spoločnosťou SPPS Klientovi.
6. Pokiaľ reklamačné podanie neobsahuje vyššie uvedené údaje, zodpovedný zamestnanec SPPS písomne vyzve Klienta, aby v stanovenej lehote doplnil a spresnil potrebné údaje s poučením, že inak nebude možné reklamačné podanie prešetriť a reklamačné podanie bude odložené. Od momentu odstránenie nedostatkov reklamačného podania začínajú plynúť nové lehoty na jeho vybavenie.
7. SPPS má právo v záujme objektívneho vybavenia reklamačného podania požadovať od Klienta, kedykoľvek počas šetrenia reklamačného podania zapožičanie originálu ústrižku alebo iného dokladu týkajúceho sa transakcie, ktorá má byť spoločnosťou SPPS prešetrená.
8. Úprava podaní v súvislosti s ochranou osobných údajov je upravené v dokumente „Informácie o ochrane osobných údajov“, ktoré sú zverejnené na internetovej stránke SPPS a na obchodných miestach SPPS.

## **Článok 3 Reklamačné konanie**

1. Reklamáciu platobných služieb SPPS je Klient povinný podať bez zbytočného odkladu od dňa zistenia chybné vykonanej platobnej operácie, najneskôr však do trinástich [13] mesiacov odo dňa odpísania alebo pripísania finančných prostriedkov z účtu alebo na dotknutý účet.
2. SPPS vybaví reklamáciu bez zbytočného odkladu od jej doručenia spoločnosťou SPPS v súlade s týmto RP, pričom celkové vybavenie reklamácie nesmie presiahnuť 15 pracovných dní pokiaľ nie je uvedené inak. Do lehoty bez zbytočného odkladu je zahrnutý čas nevyhnutný na komunikáciu s domácimi a zahraničnými poskytovateľmi platobných služieb. SPPS poskytne Klientovi odpoveď ku každému bodu jeho reklamácie, a to v listinnej podobe alebo zmluvne dohodnutým spôsobom na trvanlivom médiu. Ak je to odôvodnené a lehotu 15 pracovných dní nie je možné dodržať, SPPS je povinný poskytnúť Klientovi predbežnú odpoveď s jasným uvedením dôvodov oneskorenia odpovede na reklamáciu a termín konečnej odpovede. Lehota na doručenie konečnej odpovede nesmie presiahnuť 35 pracovných dní
3. Na vybavovanie reklamácií pri platobných službách poskytovaných v inej mene ako v mene EUR SPPS vybavuje reklamácie v lehote podľa predchádzajúceho bodu a to na tú časť platobnej operácie, ktorú poskytuje SPPS, pričom taká časť platobnej operácie sa vykonáva v rámci Európskeho hospodárskeho priestoru. Celkové vybavenie reklamácie v inej mene ako v mene EUR SPPS vybavuje do 35 pracovných dní, v zložitých prípadoch nie dlhšie ako 6 mesiacov.
4. V prípade, ak sú v zmluve medzi Klientom a SPPS dohodnuté iné kratšie lehoty pre vybavenie reklamácií, SPPS postupuje v súlade so zmluvne dohodnutými lehotami.
5. Výsledok vybavenia reklamácie oznamuje zamestnanec SPPS Klientovi bez zbytočného odkladu, vždy písomne, jasnou a stručnou formou. Oznámenie je zasielané spôsobom v zmysle príslušných ustanovení OP o doručovaní písomností.

6. V prípade, ak reklamácia Klienta bola doručená prostredníctvom e-mailu a oznámenie o vybavení reklamácie obsahuje informácie, ktoré sú chránené zákonom, je Klientovi zaslaná elektronicky na e-mailovú adresu len informácia o odoslaní písomnej odpovede formou poštovej zásielky.
  7. Ak reklamáciu podala splnomocnená osoba alebo zákonný zástupca Klienta, zamestnanec SPPS zasiela odpoveď na ich adresu, pokiaľ nepožiadali v reklamácií, aby odpoveď bola zaslaná na inú určenú adresu.
  8. Náklady spojené s vybavením reklamácie znáša SPPS. Náklady spojené s vyhotovením reklamácie vrátane jej príloh a s predložením reklamácie znáša Klient.
  9. V prípade ak Klient má dôvodnú pochybnosť, že jeho reklamácia nebola dôkladne prešetrená a riadne vybavená v súlade s týmto reklamačným poriadkom, resp. ak sa domnieva, že jeho Zmluva, OP alebo ustanovenia zákona boli porušené, má právo obrátiť sa so svojím podnetom na kontrolný orgán, ktorým je Národná banka Slovenska.
- 

#### **Časť IV Prechodné a záverečné ustanovenia**

1. Reklamačný poriadok je súčasťou Zmluvnej dokumentácie medzi SPPS a Klientom.
2. Vzťahy medzi Klientom a SPPS sa riadia Reklamačným poriadkom platným v aktuálnom čase.
3. Informácie získané zamestnancami SPPS v rámci šetrenia reklamačného podania od jeho prijatia, počas procesu jeho vybavovania až po zaslanie odpovede, ako aj doklady zadovážené v tomto procese, podliehajú ochrane údajov podľa ZoPS.
4. SPPS pri vybavovaní žiadostí o náhradu škody postupuje podľa ustanovení ZoPS, Obchodného zákonníka a podporne podľa ostatných všeobecne záväzných právnych predpisov.
5. Právne vzťahy medzi SPPS a Klientom výslovne neupravené týmto Reklamačným poriadkom sa budú riadiť príslušnými ustanoveniami jednotlivých zmlúv uzavretými medzi SPPS a Klientom, príslušnými ustanoveniami OP, príslušnými ustanoveniami ZoPS, Obchodného zákonníka a ostatných súvisiacich všeobecne záväzných právnych predpisov platných na území Slovenskej republiky, a to v tomto poradí.
6. SPPS je oprávnená v súlade s ZoPS meniť, dopĺňať tento Reklamačný poriadok, prípadne vydať nový Reklamačný poriadok. Aktuálne znenie bude uverejnené na Internetovej stránke najneskôr dva [2] mesiace pred nadobudnutím jeho účinnosti resp. na vyžiadanie k dispozícii Klientovi v listinnej podobe na Obchodnom mieste SPPS.
7. Klient je oprávnený nesúhlasiť so zmenou Reklamačného poriadku, pričom v tomto prípade je povinný postupovať v súlade s príslušnými ustanoveniami OP.
8. Reklamačný poriadok nadobúda platnosť a účinnosť dňom 01.12.2014, ktorý je zároveň dňom jeho uverejnenia. Je dostupný na Internetovej stránke SPPS a na vyžiadanie na Obchodnom mieste spoločnosti SPPS.
9. Pri zmene a doplnení týchto OP je vydané ich úplné znenie so zapracovanými zmenami, ktoré nadobudli účinnosť:
  - 15.02.2017
  - 25.05.2018