



SPPS, a. s.

Reklamačný poriadok
Účinnosť od 23.11.2015

I. ÚVODNÉ USTANOVENIA

1. Spoločnosť 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**“). SPPS je vydavateľom elektronických peňazí v zmysle § 80 a nasl. zákona č. 492/2009 Z.z. o platobných službách a o zmene a doplnení niektorých zákonov (ďalej len „**ZoPS**“) a súčasne je oprávnená poskytovať platobné služby v rozsahu vykonávania platobných operácií formou úhrady, na základe rozhodnutia Národnej banky Slovenska **ODB-627/2015-6**, ktoré nadobudlo účinnosť dňa 01.07.2015, a ktoré je zaregistrované v Obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I (ďalej len „**Povolenie**“).
2. Reklamačný poriadok (ďalej len „**RP**“) stanovuje vzájomné práva a povinnosti spoločnosti SPPS a jej klientov/zákazníkov v súvislosti s prijímaním, evidovaním a vybavovaním reklamačných podaní zo strany klientov/zákazníkov, ktorá sa týkajú namietania správnosti a kvality služieb poskytovaných spoločnosťou SPPS, ktorými sa jej klienti/zákazníci domáhajú svojich práv alebo právom chránených záujmov, ktorými poukazujú na konkrétne nedostatky v poskytovaní služieb spoločnosťou SPPS, a ktoré nie sú výslovne upravené v príslušných obchodných podmienkach pre daný produkt resp. v zmluve uzatvorenej medzi klientom/zákazníkom a SPPS.
3. Tento RP predstavuje v súlade s § 273 Obchodného zákonníka súčasť zmluvnej dokumentácie uzatvorenej medzi klientom/zákazníkom a spoločnosťou SPPS, pričom v prípade rozporu, majú prednosť ustanovenia osobitných obchodných podmienok pre daný produkt alebo uzatvorenej zmluvy uzatvorenej medzi SPPS a Klientom/Zákazníka.

II. DEFINÍCIE POJMOV

1. Pre účely tohto RP ako aj zmluvného vzťahu medzi SPPS a klientom/zákazníkom majú pojmy, ktoré sú uvedené v tomto RP s veľkým začiatočným písmenom význam definovaný ďalej v tomto článku, pokiaľ nie je ďalej v tomto RP výslovne uvedené inak.
 - a. **Internetová stránka** – www.spps.sk ;
 - b. **Klient** – fyzická alebo právnická osoba, s ktorou je SPPS v záväzkovom vzťahu v súvislosti s poskytovaním Služieb;
 - c. **Obchodník** – poskytovateľ tovaru alebo služby, za ktorú Klient zaplatil prostredníctvom Služby SPPS,
 - d. **Obchodné miesto** – znamená každé miesto v Slovenskej republike, na ktorom môže dôjsť k uzatvoreniu zmluvného vzťahu s Klientom za účelom poskytnutia Služieb SPPS, jednotlivé Obchodné miesta sú vymedzené v príslušných OP pre danú Službu SPPS, alebo na Internetovej stránke SPPS;
 - e. **Obchodné podmienky** – znamenajú obchodné podmienky aktuálne platné pre príslušnú Službu;
 - f. **Obchodný zákonník** - zákon č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník v znení neskorších predpisov, alebo zákon, ktorý ho v celom rozsahu nahradí;
 - g. **OP** – obchodné podmienky upravujúce práva a povinnosti Klientov vo vzťahu ku Službám, ktoré SPPS poskytuje, a ktoré tvoria súčasť zmluvnej dokumentácie s Klientom v rámci príslušnej Zmluvy,
 - h. **Služby** – vydávanie ,správa a spätná výmena elektronických peňazí , platobné služby poskytované spoločnosťou SPPS na základe Povolenia alebo ďalšie činnosti poskytované SPPS Klientom;
 - i. **Zmluva** - zmluva uzatvorená medzi Klientom a SPPS, ktorá upravuje podmienky poskytovania Služby;
 - j. **Zákon o platobných službách** – Zákon č. 492/2009 Z. z. o platobných službách a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov;

III. 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 príkazcu platby;

- b. žiadosť o sprostredkovanie vrátenia platby, alebo ďalšie žiadosti nespornového informačného charakteru, ktorých predmetom nie je žiadosť o preverenie správnosti a kvality Služieb poskytovaných spoločnosťou SPPS;
 - c. sťažnosť Klienta , týkajúca sa množstva, kvality tovaru alebo poskytnutej služby Obchodníka zaplatenej s využitím Služby alebo sťažnosť na správnosť vybavenia objednávky zaplatenej s využitím Služby Takéto sťažnosti je Klient povinný riešiť priamo s Obchodníkom,
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. 122/2013 Z.z. o ochrane osobných údajov alebo zákon, ktorý ho v celom rozsahu nahradí,
 - 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. príslušných Obchodných podmienok ,
 - g. Sadzobníku poplatkov.

Článok 2 Spôsob a forma podania reklamácie Klientom

1. SPPS akceptuje reklamácie výhradne spôsobom na to určeným.
2. Reklamáciu môže Klient podať:
 - a. na príslušnom tlačive Obchodného miesta, pričom 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,
 - c. emailom na emailovú adresu **spps@spps.sk**, pokiaľ v Obchodných podmienkach alebo osobitnej zmluve uzatvorenej medzi SPPS a Klientom nie je uvedené inak.
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 spoločnosti SPPS v dátume 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.

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 dotknutého účtu alebo na dotknutý účet.
2. SPPS vybaví reklamáciu bez zbytočného odkladu od jej doručenia spoločnosti SPPS v súlade s týmto RP, pričom celkové vybavenie reklamácie nesmie presiahnuť 30 kalendárnych dní pokiaľ nie je uvedené inak. Do lehoty bez zbytočného odkladu je zahrnutý čas nevyhnutný na komunikáciu s domácimi a zahraničnými poskytovateľmi platobných služieb.
3. Na vybavovanie reklamácií pri platobných službách poskytovaných v inej ako domácej mene a v iných ako domácich menách štátov Európskeho hospodárskeho priestoru (ďalej ako „EHP“) v rámci EHP alebo v každej mene mimo EHP sa primerane vzťahuje ustanovenie predchádzajúceho bodu, pričom však celkové vybavenie Reklamácie nesmie trvať dlhšie ako šesť (6) mesiacov. SPPS je povinná Klienta informovať o tejto skutočnosti v rámci tridsať (30) dňovej lehoty.
4. V prípade, ak sú v zmluve medzi Klientom a SPPS dohodnuté iné 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 ustanovení príslušných Obchodných podmienok 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. Pri neoprávnenej reklamácií má SPPS po preukázaní výšky nákladov súvisiacich s reklamáciou voči Klientovi právo na úhradu nevyhnutných skutočných nákladov na vybavenie tejto reklamácie v zmysle platného Sadzovníka poplatkov.
9. V prípade ak Klient má dôvodnú pochybnosť, že jeho reklamácia nebola dôkladne prešetrená a riadne vybavená v súlade s týmto RP, resp. ak sa domnieva, že boli porušené jeho zmluvné práva 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 Zákona o platobných službách alebo iného relevantného zákona, ktorý sa na danú Službu aplikuje.
4. SPPS pri vybavovaní žiadostí o náhradu škody postupuje podľa ustanovení Zákona o platobných službách, 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 Zákona o platobných službách, Obchodného zákonníka a ostatných súvisiacich všeobecne záväzných právnych predpisov platných na území Slovenskej republiky, a to v tomto poradí.
6. SPPS je oprávnená najmä z dôvodu zmien v obchodnej politike SPPS alebo zmien právnych predpisov alebo na základe vývoja na trhu platobných služieb alebo vývoja právneho alebo podnikateľského prostredia alebo v záujme bezpečného fungovania systému spoločnosti alebo minimalizácie rizika meniť, dopĺňať tento Reklamačný poriadok, prípadne vydať nový Reklamačný poriadok. Aktuálne znenie bude uverejnené na Internetovej stránke najneskôr dva (2) mesiace pred nadobudnutím jej 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 23.11.2015. Je dostupný na Internetovej stránke a na vyžiadanie na Obchodnom mieste spoločnosti SPPS.