

platný od 14.08.2015

Článok I

Úvodné ustanovenia

1. Spoločnosť Diners Club CS, s.r.o. so sídlom Nám. Slobody 11, 811 06 Bratislava, IČO 35 757 086, ktorá je zapísaná v obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I, oddiel Sro, č. vl. 18227/B (ďalej len "DC"), 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“).

2. Pojmy, písané veľkými začiatočnými písmenami, používané v tomto Reklamačnom poriadku, majú význam a obsah, ktorý je definovaný vo Všeobecných obchodných podmienkach pre vydávanie a používanie platobných kariet Diners Club (ďalej aj „VOP“) a Revolvingových obchodných podmienkach (ďalej aj „ROP“), pokiaľ nie je v tomto Reklamačnom poriadku uvedené inak.

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

4. DC a Držiteľ sa dohodli, že reklamáciou sa pre účely tohto Reklamačného poriadku rozumie Držiteľom uplatnené právo zo zodpovednosti za vady zo služieb poskytovaných DC (ďalej len "Reklamácia").

5. Držiteľ môže Reklamáciou uplatniť svoje práva v prípade väd služieb, ktoré DC priamo poskytuje a ktorými sú najmä vydávanie platobných prostriedkov – Kariet, vykonávanie platobných operácií – Transakcií prostredníctvom Kariet a poskytovanie spotrebiteľských úverov. Pokiaľ sa vady týkajú plnenia Zmluvných partnerov alebo poskytovateľa doplnkových služieb iného ako DC, je Držiteľ povinný uplatniť si Reklamáciu primárne u týchto osôb, k čomu mu DC poskytne potrebnú súčinnosť.

Článok II

Všeobecné ustanovenia o Reklamáciách

1. Držiteľ si môže uplatniť Reklamáciu osobne v sídle DC (Námestie slobody 11, 81106 Bratislava) alebo prostriedkami diaľkovej komunikácie v písomnej podobe. Za písomnú podobu sa považuje list, e-mail (customer.service@dinersclub.sk) alebo fax (00421 257789 449), a to najneskôr do dvadsaťštyri (24) mesiacov, od kedy k poskytnutiu služby prišlo, ak v tomto dokumente nie je uvedené inak. Pokiaľ si Držiteľ uplatní Reklamáciu telefonicky, DC ho informuje o nutnosti uplatniť Reklamáciu formou uvedenou v prvej vete tohto bodu a poskytne k tomu Držiteľovi potrebnú súčinnosť.

2. Držiteľ v rámci Reklamácii špecifikuje vadu, ktorej sa Reklamácia týka, a k Reklamácii je povinný doložiť všetky dokumenty a materiály, z ktorých vyplývajú skutočnosti tvrdené Držiteľom..

3. Ak Držiteľ uplatní Reklamáciu, DC ho poučí o jeho právach, ktoré mu z Reklamácie vyplývajú a potvrdí mu uplatnenie Reklamácie. Ak je Reklamácia uplatnená

prostredníctvom prostriedkov diaľkovej komunikácie, DC 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 DC uplatňuje, DC určí spôsob vybavenia Reklamácie ihneď, v zložitých prípadoch najneskôr do 3 pracovných dní odo dňa uplatnenia Reklamácie, v odôvodnených prípadoch, najmä ak sa vyžaduje zložitá technická zhodnotenie služby, najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia Reklamácie.

4. Po určení spôsobu vybavenia Reklamácie DC 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 DC zašle Držiteľovi písomné potvrdenie najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie.

Článok III

Všeobecné ustanovenia o Reklamáciách Transakcií

1. V prípade Reklamácie Transakcie sa odporúča uplatnenie Reklamácie prostredníctvom vyplneného reklamačného formulára, ktorý je dostupný na internetovej stránke www.dinersclub.sk/dokumenty, pričom lehota na uplatnenie Reklamácie podľa článku II, bodu 1. začína plynúť odo dňa, kedy bola čiastka zodpovedajúca Transakcii vyúčtovaná Držiteľovi na príslušnom Výpise transakcií

2. 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, DC vrátil celú sumu platobnej operácie alebo DC v tej istej lehote predložil odôvodnenie odmietnutia.

3. Držiteľ je oprávnený Reklamáciou požadovať prešetrenie Transakcie, s ktorou nesúhlasí. Pri uplatnení Reklamácie je nutné predložiť všetky doklady (napr. doklad o kúpe, ďalšie dostupné doklady) vzťahujúce sa k reklamovanej Transakcii, osvedčujúcej tvrdenie Držiteľa. DC v rámci svojich možností uskutoční individuálne prešetrenie a o jeho výsledku bude Držiteľa informovať v lehote 30 dní od doručenia oznámenia o Reklamácii. V prípade odmietnutia vrátenia finančných prostriedkov predloží odôvodnenie odmietnutia s uvedením osôb, na ktoré sa môže Držiteľ v tejto veci obrátiť, ak s predloženým odôvodnením nesúhlasí. V prípadoch, kedy dochádza k Reklamácii Transakcie uskutočnenej mimo Slovenskej republiky alebo v iných obzvlášť zložitých prípadoch, lehota na vybavenie Reklamácie je šesť (6) mesiacov od doručenia Reklamácie.

4. V prípade zistenia zodpovednosti DC poskytne DC Držiteľovi peňažnú čiastku vo výške chybné DC uskutočnenej či zaúčtovanej Držiteľom autorizovanej Transakcie, vrátane

uplatňovaných prípadných účtovaných transakčných cien a ušlého úroku postupom uvedeným v bode 8. článku II tohto Reklamačného poriadku.

5. Podanie Reklamácie 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 DC Držiteľovi. Po uplatnenej Reklamácii vyznačí DC reklamovanú Transakciu ako záväzok DC voči Držiteľovi na Kartovom účte Držiteľa a započíta ho s existujúcimi záväzkami Držiteľa voči DC na nasledujúcom Výpise po uplatnení Reklamácie. Pokiaľ v tomto čase Držiteľ nemá voči DC žiadne záväzky, DC vráti Držiteľovi sumu vykonanej Transakcie. Pokiaľ Reklamácia bola neopodstatnená DC 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 bude opodstatnená, DC mu tieto prostriedky vráti po ukončení reklamačného konania.

Článok IV

Záverčné ustanovenia

1. Náklady spojené s vybavením Reklamácie znáša DC. Náklady spojené s vyhotovením Reklamácie vrátane jej príloh a s predložením Reklamácie znáša Držiteľ.

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, ROP, VOP alebo ustanovenia Zákona boli porušené, má právo obrátiť sa so svojim 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.

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

4. Tento Reklamačný poriadok s účinnosťou od 14.08.2015 nahrádza predchádzajúci Reklamačný poriadok účinný od 16.03.2011 v znení jeho neskoršej úpravy.

<>