

REKLAMACE TRANSAKČÍ PLATEBNÍCH KARET

Reklamacie transakcí realizovaných prostřednictvím elektronického platebního terminálu nebo platební brány ČSOB jsou vyřizovány útvarem Reklamacie karetních transakcí ČSOB. V případě reklamace transakce uskutečněné na platebním terminálu nebo platební bráně ČSOB ze strany držitele karty může obchodník v aplikaci POS Merchant vrátit zúčtovanou částku (provést Návrat / Storno transakce v plné či částečné výši) zpět na účet (karty) držitele, aniž by musel kontaktovat útvar Akceptace karet ČSOB. U elektronických platebních terminálů může obchodník vrátit zúčtovanou částku držiteli karty přímo ve svém obchodním místě pomocí funkce „Návrat / Storno“ na terminálu. V případě doúčtování ve prospěch obchodníka musí obchodník zaslat žádost o doúčtování písemnou formou (e-mailem nebo poštou) na útvar Akceptace karet ČSOB. Všechny reklamacie mají společný znak. Závisí totiž na obchodníkovi, jestli jím odúčtovaná částka byla klientovi inkasována takovým způsobem, aby byl schopen v případě reklamace prokázat oprávněnost jejího odúčtování. Nesouhlasí-li obchodník s reklamací držitele a považuje částku za oprávněně zúčtovanou, musí poskytnout takovou dokumentaci, kterou vyžadují karetní asociace. Obchodníkem poskytnutá dokumentace pro zamítnutí reklamace splňující kritéria karetních asociací může do značné míry předurčit výsledek reklamačního řízení. Zejména v případě transakcí uskutečněných v prostředí E-commerce (internetu) nemusí obchodníkem poskytnutá dokumentace splňující kritéria karetních asociací jednoznačně zaručit, že transakci provedl držitel platební karty, případně oprávněnost důvodu reklamace. Nemá-li či nemůže-li obchodník poskytnout požadovanou dokumentaci, je z pohledu karetních společností povinen reklamaci akceptovat. Obchodník neztrácí oprávnění uplatnit plnění smluvního vztahu vzniklého na základě transakce právními prostředky vůči klientovi.

REKLAMACE TRANSAKČÍ USKUTEČNĚNÝCH NA ELEKTRONICKÉM PLATEBNÍM TERMINÁLU (POS)

Držitel platební karty může reklamovat jakoukoli karetní transakci, která mu byla obchodníkem odúčtována dle pravidel karetních asociací, z řady důvodů. Nesouhlasí-li obchodník s reklamací držitele a považuje částku za oprávněně zúčtovanou, musí poskytnout takovou dokumentaci, kterou vyžadují karetní asociace. V případě, že s reklamací držitele nesouhlasíte, kontaktujte HELPDESK PK ČSOB, kde vám budou po přepojení na útvar Reklamacie karetních transakcí ČSOB sděleny požadavky na dokumentaci u konkrétní reklamace.

NÁVRAT / STORNO VE PROSPĚCH ÚČTU DRŽITELE PLATEBNÍ KARTY

Obchodník může v aplikaci POS Merchant nebo přímo na elektronickém platebním terminálu uplatnit:

- návrat / storno v plné výši částky transakce (reklamacie zboží / služby, duplicita, placeno hotově)
- návrat / storno v částečné výši transakce (chybně zadaná částka, tj. vyšší)

UPOZORNĚNÍ

Obchodník držiteli karty nikdy nevrací hotovost, bylo-li původně placeno za zboží (službu) platební kartou. Obchodník nesmí na terminálu použít funkci Návrat v případě, že bylo původně placeno hotovostí.

UPOZORNĚNÍ

Pokud obchodník využívá službu Multicurrency, může na platebním terminálu při použití funkce „Návrat“ dojít ke kurzovému rozdílu při návratu částek na účet jiné měny. V případě návratů kontaktujte útvar Akceptace karet ČSOB.

DOÚČTOVÁNÍ VE PROSPĚCH OBCHODNÍKA

Obchodník je povinen k žádosti o doúčtování připojit stvrzenku z platebního terminálu a paragon / fakturu a zaslat ji (e-mailem nebo poštou) na útvar Akceptace karet ČSOB. Lze uplatnit:

- doúčtování v plné výši částky transakce (neproplacená transakce)
- částečné doúčtování (chybně zadaná částka, tj. nižší)

UPOZORNĚNÍ Na doúčtování nemá obchodník automatický nárok (doúčtování do výše 200,- Kč banka nezpracovává).

POSTUP PŘI ZASÍLÁNÍ ÚČTENEK

Účtenky zasílejte na útvar Akceptace karet ČSOB.

V případě zaslání účtenek e-mailem na vyžádání banky je vždy nutné na kopii maskovat druhé a třetí čtyřčíslí čísla karty. Originál účtenky je potřeba zachovat nezměněný.

V případě, že si banka vyžádá celé číslo karty, musí být kopie účtenky poslána doporučenou poštou na útvar Akceptace karet ČSOB.

REKLAMACE TRANSAKČÍ USKUTEČNĚNÝCH V PROSTŘEDÍ E-COMMERCE (INTERNETU)

Držitel platební karty může reklamovat jakoukoli karetní transakci, která mu byla obchodníkem odúčtována dle pravidel karetních asociací, z řady důvodů. Mezi tyto důvody patří nejčastěji:

- zneužití platební karty
- obchodník odmítl zrušit objednávku zboží / služby
- obchodník řádně neinformoval držitele karty o svých obchodních podmínkách
- zboží / služba neodpovídá objednavce
- zboží nebylo doručeno / služba nebyla poskytnuta

Nesouhlasí-li obchodník s reklamací držitele a považuje částku za oprávněně zúčtovanou, musí poskytnout takovou dokumentaci, kterou vyžadují karetní asociace. V případě, že s reklamací držitele nesouhlasíte, kontaktujte HELPDESK PK ČSOB, kde vám budou po přepojení na útvar Reklamací karetních transakcí ČSOB sděleny požadavky na dokumentaci u konkrétní reklamace.