



Reklamačný poriadok spoločnosti Skip Pay s. r. o.

Platný a účinný od 1. 11. 2024

Úvod

Akokoľvek sa snažíme robiť všetko, čo je v našich silách, aby ste boli s našimi službami spokojní, môže sa stať, že nám občas niečo nevyjde. Pokiaľ sa domnievate, že sme sa voči Vám dopustili porušenia nejakej zákonnej alebo zmluvou stanovenej povinnosti, dajte nám vedieť. Postup, ako to urobiť, nájdete nižšie.

Tento reklamačný poriadok sa vzťahuje na Vaše sťažnosti a reklamácie týkajúce sa všetkých našich služieb, bez ohľadu na to, aký produkt využívate.

Kedy sťažnosť a reklamáciu podať?

Sťažnosť a reklamáciu využijete v prípade, keď z nejakého dôvodu naše služby nespĺnili Vaše očakávania. Je ale dobré vedieť, že o sťažnosť sa jedná, pokiaľ danú situáciu už nemôžeme napraviť vo Váš prospech, pretože sa už stala a nie je možné ju odčiniť (napr. máte pocit, že sme voči Vám neboli slušní), zatiaľ čo pri reklamácií očakávate, že danú situáciu ešte môžeme napraviť a uplatňujete tak Vaše práva.

Akým spôsobom sťažnosť a reklamáciu uskutočniť?

- Pošlite nám e-mail na adresu: info@skippay.sk alebo
- Napíšte nám na adresu: Skip Pay s. r. o., Výmolova 353/3, 150 00, Praha 5

Čo je potrebné uviesť pre vybavenie sťažnosti a reklamácie

- Vaše identifikačné údaje

Aby sme vedeli, kto sťažnosť alebo reklamáciu uskutočňuje, musíme poznať Vaše meno, priezvisko, rodné číslo alebo dátum narodenia, Vašu adresu a e-mailovú adresu, ktorú ste uviedli pri Registrácii alebo zadali v Zákazníckej zóne.

- Popis sťažnosti a reklamácie

Keď už Vás poznáme a vieme, k akej zmluve sa sťažnosť či reklamácia bude vzťahovať, potrebujeme ešte poznať dôvod, kvôli ktorému ste k sťažnosti alebo reklamácií pristúpili. Teda čo sa Vám nepáčilo, s čím ste neboli spokojní.

Preto je potrebné, aby ste v sťažnosti či reklamácií popísali jej dôvod, čo je jej predmetom, kedy a ako k udalosti prišlo, a akého produktu a služby sa týka. Jednoducho všetko, čo nám poskytne informácie potrebné k náležitému vyriešeniu Vašej sťažnosti či reklamácie.

Ako budeme vybavovať Vašu sťažnosť

Ak sa jedná o sťažnosť, a nie reklamáciu, kedy máte nárok na nápravu vo Vašom konkrétnom prípade, situáciu aj tak preveríme a urobíme všetko pre to, aby sa už neopakovala. Síce už nebudeme vedieť vrátiť čas vo Vašom konkrétnom prípade, ale Vaša sťažnosť môže pomôcť našim ďalším klientom, aby bola služba čo najlepšia. Vybavení sťažnosti sa Vás budeme snažiť v čo najkratšej dobe informovať rovnakým spôsobom, akým ste nám ju doručili.

Ako budeme vybavovať Vašu reklamáciu

Najskôr od nás obdržíte potvrdenie o doručení reklamácie alebo Vás rovno vyzveme na doplnenie informácií o Vašej reklamácií, pokiaľ to bude potrebné. Po doplnení či spresnení reklamácie Vám potvrdíme prijatie kompletnej reklamácie a informujeme Vás, koľko času predpokladáme, že nám vybavenie Vašej reklamácie zaberie. Vašu reklamáciu sa samozrejme pokúsime vybrať čo najskôr. Naši pracovníci vynaložia všetko úsilie na to, aby bola reklamácia vybavená do 2 pracovných dní. Môže sa však stať, že situácia bude komplikovanejšia. V takých prípadoch s nami majte trpezlivosť a počkajte do 30 pracovných dní odo dňa prijatia kompletnej reklamácie. Samozrejme Vám v takom prípade dáme vedieť, že vybavenie reklamácie bude trvať dlhšie. V prípadoch týkajúcich sa platieb a platobných služieb vybavíme Vašu reklamáciu do 15 pracovných dní odo dňa obdržania kompletnej reklamácie.

Môže sa stať, že riešenie Vašej reklamácie spojenej s platobnými službami zdržia dôvody, ktoré nie sú spôsobené nami, a preto ich nemôžeme ovplyvniť. V takom prípade Vás do 15 pracovných dní informujeme, čo rýchlemu vyriešeniu bráni, a najneskôr potom do 35 pracovných dní od obdržania kompletnej reklamácie od nás dostanete odpoveď.

Odpoveď na Vašu reklamáciu Vám pošleme rovnakým spôsobom, akým ste nám ju doručili, pokiaľ nebolo dohodnuté inak.

Budem za sťažnosť či reklamáciu niečo platiť?

Za vybavenie sťažnosti ani reklamácie samozrejme nič neplatíte.

Sťažnosť či reklamáciu neprijmeme, keď...

Môžu nastať situácie, kedy Vašu sťažnosť či reklamáciu nie sme povinní preskúmať. Veríme, že tieto dôvody pochopíte:

- vo veci bolo zahájené konanie pred súdom, finančným arbitrom alebo iným orgánom mimosúdneho riešenia sporov;
- vo veci už bolo príslušným orgánom právoplatne rozhodnuté;
- už uplynula premlčacia lehota.

Pokiaľ Vaša sťažnosť či reklamácia smeruje voči tovaru či službe zakúpenej pomocou Skip Pay, je potrebné ju smerovať na predajcov, u ktorých ste si tovar alebo službu zakúpili. Určite pochopíte, že o Vami zakúpenom tovare alebo službe v podstate nič nevieme, a tak by sme ťažko mohli posudzovať oprávnenosť Vášho nároku. Pokiaľ by ste sa na nás napriek tomu s takouto sťažnosťou či reklamáciou obrátili, Vašu sťažnosť či reklamáciu nebudeme ďalej preskúmať a zamietneme ju.

Spolupráca s treťou stranou a Vaše osobné údaje

Pokiaľ je na vybavenie sťažnosti či reklamácie nevyhnutná spolupráca tretej strany, najmä predajcu, u ktorého ste tovar alebo službu s našim financovaním zakúpili, berte prosím na vedomie, že na vybavenie sťažnosti či reklamácie je nevyhnutné poskytnutie Vašich osobných údajov tejto tretej strane. Tieto osobné údaje budú príslušnému subjektu poskytnuté iba v rozsahu a na dobu nevyhnutnú na vyriešenie konkrétnej sťažnosti či reklamácie.

Čo robiť v prípade, že by ste s vybavením reklamácie neboli spokojní?

Akokoľvek by sme boli neradi, aby vybavenie Vašej reklamácie viedlo k Vašej ďalšej nespokojnosti, vylúčiť to samozrejme nemôžeme. Máte právo obrátiť sa na nás so žiadosťou o nápravu, ak nie ste spokojný so spôsobom, ktorým sme vybavili Vašu reklamáciu alebo ak sa domnievate, že sme porušili Vaše práva. Žiadosť o nápravu je možné zaslať e-mailom alebo písomne na adresu nášho sídla.

V prípade, ak na Vašu žiadosť o nápravu odpovieme zamietavo alebo na ňu neodpovieme do 30 dní odo dňa jej odoslania, máte právo podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu subjektu alternatívneho riešenia sporov v súlade so zákonom č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov.

Subjektom alternatívneho riešenia sporov je Slovenská obchodná inšpekcia alebo iná právnická osoba zapísaná v zozname vedenom Ministerstvom hospodárstva Slovenskej republiky (www.mhsr.sk). Máte právo voľby, na ktorý z uvedených subjektov alternatívneho riešenia spotrebiteľských sporov sa obrátite. Návrh na alternatívne riešenie sporu môžete príslušnému subjektu podať v listinnej podobe, v elektronickej podobe, alebo ústne do zápisnice.

Na podanie návrhu na alternatívne riešenie sporu môžete využiť aj platformu pre riešenie sporov on-line, ktorá je dostupná na webovej stránke: <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>.

Prípadné reklamácie, sťažnosti alebo spory je možné riešiť aj prostredníctvom spotrebiteľského rozhodcovského konania podľa zákona č. 335/2014 Z. z. o spotrebiteľskom rozhodcovskom konaní a o zmene a doplnení niektorých zákonov.

Môžete sa obrátiť aj na české úrady

- Finančný arbiter – riešenie spotrebiteľských sporov v oblasti finančných služieb: Legerova 69/1581, 110 00 Praha 1, finarbitr.cz
- Česká obchodná inšpekcia: Štěpánská 44, 110 00 Praha 1, coi.cz/informace-o-odr/
- Akýkoľvek živnostenský úrad

Pár slov na záver

Reklamačný poriadok vstupuje do platnosti a nadobúda účinnosť dňa 1. 11. 2024 a nájdete ho na našich webových stránkach (skippay.sk).