

**Reklamačný poriadok VOLKSBANK Slovensko, a.s.  
pre VISA Gastro Pass CARD**

V nadväznosti na Obchodné podmienky VOLKSBANK Slovensko, a.s. na vydanie a používanie kariet VISA Gastro Pass CARD vydáva VOLKSBANK Slovensko, a.s. tento Reklamačný poriadok :

1. Reklamáciu môže podať oprávnená osoba (ďalej len „reklamujúci“):
  - Majiteľ účtu,
  - Držiteľ karty,
  - Používateľ karty.
2. Reklamácie/sťažnosti podávané oprávnenou osobou Banke sa môžu týkať (predmet reklamácie) :
  - vydania a funkčnosti Karty ako platobného prostriedku,
  - Transakcií Kartou (platobný styk),
  - iné vady bankových služieb.
3. Reklamácie/sťažnosti týkajúce sa služieb poskytovaných spoločnosťou SODEXO PASS SR, s.r.o., najmä:
  - nepripísania alebo neskorého pripísania peňažných prostriedkov na Kartový účet (poukázanie peňažných prostriedkov na Kartový účet),
  - zníženia zostatku peňažných prostriedkov na Kartovom účte,
  - škôd spôsobených pri zúčtovaní na kartovom účte

nie sú predmetom zmluvného vzťahu Banky a Držiteľa karty. Držiteľ karty alebo Používateľ karty ich podáva priamo na Call centre SODEXO PASS SR, s.r.o., na telefónnom čísle **00421 -2- 5010 6166**, v Po – Pi od 8:00 do 16:00 hod.; [info.sk@sodexo.com](mailto:info.sk@sodexo.com) alebo priamo na pobočke SODEXO PASS SR, s.r.o. Priemyselná 1/A, Bratislava 821 08; Žižkova 13, Košice.

4. Reklamácie týkajúce sa množstva, kvality a ceny kupovaného tovaru alebo poskytnutej služby, či správnosti vybavenia objednávky, nie sú predmetom zmluvného vzťahu Banky a Držiteľa karty. Používateľ karty ich rieši priamo s Obchodníkom.
5. V prípade, že Používateľ karty podľa osobitnej dohody platí za tovar a služby prostredníctvom internetu, je povinný si pred podaním reklamácie voči Banke najskôr uplatniť reklamáciu Transakcie priamo u Obchodníka. K reklamácií Transakcie Používateľ karty musí priložiť kópie dokladov potvrdzujúce jeho pokus vyriešiť reklamáciu priamo s Obchodníkom.
6. Banka nezodpovedá za
  - 6.1 za porušenie povinností Držiteľom karty a/alebo Používateľom karty, najmä za
    - škody spôsobené zneužitím karty v prípade, ak Držiteľ karty/Používateľ karty prevzal poškodenú obálku s kartou a/alebo poškodenú obálku s PIN,
    - porušenie povinností pri bezpečnom nakladaní s kartou a PIN,
    - nedodržanie povinností pri nahlásovaní straty, krádeže, znehodnotenia alebo zneužitia karty,
  - 6.2 za porušenie povinností Obchodníkom, najmä za
    - neskoré zúčtovanie transakcie z dôvodu oneskoreného zaslania transakcie banke Obchodníkom
    - množstvo, kvalitu a cenu kupovaného tovaru alebo poskytnutej služby, či správnosti vybavenia objednávky Obchodníkom,
    - škodu spôsobenú Obchodníkom,
  - 6.3 za porušenie povinností spoločnosťou SODEXO PASS SR, s.r.o., najmä za
    - nepripísanie alebo neskoré pripísanie finančných prostriedkov na Kartový účet (poukázanie finančných prostriedkov na Kartový účet),
    - zníženie zostatku finančných prostriedkov na Kartovom účte,
    - škody spôsobené pri zúčtovaní na Kartovom účte.
  - 6.4 za škody spôsobené Držiteľovi karty alebo Používateľovi karty priamo alebo nepriamo okolnosťami, ktoré nastali nezávisle od vôle Banky, napríklad odmietnutím akceptácie Karty zo strany Obchodníka alebo nesprávnym vykonaním Autorizácie Transakcie z dôvodu poruchy spracovateľského systému Autorizačného centra alebo telekomunikačných liniek, prerušením dodávky elektrickej energie.

**7. Miesto podania reklamácie/sťažnosti :**

- 7.1 SODEXO PASS SR, s.r.o. :
  - Call centrum SODEXO PASS SR, s.r.o., na telefónnom čísle **00421 -2- 5010 6166** Po – Pi 8:00 – 16:00; [info.sk@sodexo.com](mailto:info.sk@sodexo.com) ,
  - Pobočka SODEXO PASS SR, s.r.o. Priemyselná 1/A, Bratislava 821 08; Žižkova 13, Košice,

7.2 Banka :

- Call centrum Banky, na telefónnom čísle **0850 123 123**,
- obchodné miesto Banky (prehľad obchodných miest nájdete na [www.volksbank.sk](http://www.volksbank.sk)).

**8. Spôsob podania a doručenia reklamácie/sťažnosti :**

8.1 Reklamácie sa podávajú prioritne u SODEXO PASS SR, s.r.o. na kontaktných miestach uvedených v bode 3.

8.2 V Banke sa reklamácie podávajú :

8.2.1 písomne

- priamo na obchodnom mieste Banky vyplnením formulára, ktorý na požiadanie dostane reklamujúci od zamestnanca Banky a jeho odovzdaním zamestnancovi Banky,
  - vyplnením formulára zverejneného na internetovej stránke Banky alebo listom s analogickým obsahom a dorúčením osobne na obchodné miesto Banky, poštou na adresu Banky : VOLKSBANK Slovensko, a.s., Vysoká 9, 810 00 Bratislava, mailom na adresu operatívne dohodnutú s bankou alebo faxom : +421-2-59651924.
- Upozornenie : pri zaslaní elektronickými prostriedkami hrozí riziko prezradenia údajov chránených bankovým tajomstvom a ochranou osobných údajov. Banka nezodpovedá za škody tým spôsobené,

8.2.2 ústne

- na obchodnom mieste Banky a následným podpisom záznamu o reklamáci, ktorý vyhotoví poverený zamestnanec Banky,
- telefonicky na Call centre Banky (viď bod 7.).

**9. Obsah reklamácie :**

Reklamácia musí obsahovať údaje o reklamujúcom (meno, priezvisko, názov zamestnávateľa, kontaktné údaje), presný a vyčerpávajúci popis reklamovanej vady a v prílohe kópie dokladov a podpornú dokumentáciu súvisiacu s reklamáciou (ako je účtenka, potvrdenka z POS terminálu a pod.). Banka si vyhradzuje právo požadovať spresnenie údajov a dodatočnú podpornú dokumentáciu; nedodanie dokumentácie môže mať za následok zastavenie reklamačného konania a neuznanie reklamácie.

**10. Vybavenie reklamácie :**

Banka bez zbytočného odkladu reklamujúcemu písomne oznámi, či reklamáciu uznáva alebo nie, vybavenie reklamácie odôvodní a v prípade jej uznania oznámi, či vykonala nápravné opatrenia a ak nebolo možné nápravné opatrenie hneď vykonať, tak uvedie, aké nápravné opatrenia vykoná a kedy. V prípade oprávnenej reklamácie Transakcie bude reklamovaná suma finančných prostriedkov vrátená Majiteľovi účtu a Banka zabezpečí u SP SR, aby bol limit na Kartovom účte Používateľa karty zvýšený o uznanú sumu.

11. Ak nie je z objektívnych dôvodov možné reklamáciu vybaviť bez zbytočného odkladu, Banka do 30 dní od podania reklamácie písomne informuje reklamujúceho o stave a priebehu vybavovania reklamácie, pričom celkové vybavenie reklamácie Transakcií v zložitých prípadoch nepresiahne lehotu 6 mesiacov.

12. S ohľadom na charakter VISA Gastro Pass CARD sa Banka zaväzuje pri vybavovaní reklamácií a sťažností spolupracovať so SODEXO PASS SR, s.r.o., v záujme zjednodušenia dosiahnutia nápravy pri akomkoľvek dôvode reklamácie a ak je to v záujme Držiteľa karty a/alebo Používateľa karty, v súlade so súhlasom dotknutých osôb na poskytovanie údajov a informácií chránených osobitnými predpismi udeleným v príslušných zmluvných dokumentoch, si budú tieto informácie a údaje poskytovať v rozsahu a po dobu nevyhnutnú na vybavenie reklamácie. Držiteľ karty a/alebo Používateľ karty berú túto skutočnosť na vedomie. Svoj prípadný nesúhlas s uvedeným postupom môžu oznámiť Banke najneskôr pri podaní reklamácie/sťažnosti.

13. Pokiaľ sú v tomto Reklamačnom poriadku uvedené názvy/pojmy začiatočným veľkým písmenom, je potrebné ich vykladať podľa pojmov uvedených v Obchodných podmienkach VOLKSBANK Slovensko, a.s. na vydanie a používanie kariet VISA Gastro Pass CARD.

14. Banka si vyhradzuje právo pri zmene právnej úpravy alebo z dôvodu skvalitnenia bankových služieb zmeniť tento Reklamačný poriadok aj jednostranným úkonom.

15. Tento Reklamačný poriadok nadobúda účinnosť dňom 1. 1. 2010.