

# Reklamačný poriadok k poskytovaniu platobných služieb ZAPLATIM.TO

Poskytovateľ platobných služieb

**Vehiculum.sk s. r. o.,**

Kratka 272/12a SK – 900 41 Rovinka, Slovensko,

IČO: 56922345, Obchodný register Mestského súdu Bratislava III, oddiel: Sro, vložka č. 187322/B

e-mail: [info@zaplatim.to](mailto:info@zaplatim.to)

vydáva v súlade so všeobecne záväznými právnymi predpismi platnými v Slovenskej republike, predovšetkým v súlade s ustanoveniami zákona č. 492/2009 Z. z. o platobných službách a o zmene a doplnení niektorých zákonov (ďalej len „zákon o platobných službách“), zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov, ako aj príslušných metodických usmernení Národnej Poskytovateľa Slovenska (ďalej len „NBS“), tento Reklamačný poriadok (ďalej len „Reklamačný poriadok“ alebo „ReP“).

## 1. Úvodné ustanovenia

1.1. Reklamačný poriadok upravuje vzájomné právne vzťahy medzi nami ako Poskytovateľom a Vami, ako používateľom (alebo aj klientom) alebo inou oprávnenou osobou (ďalej len „Vy“ v príslušnom gramatickom tvare), v súvislosti s uplatnením Vašich reklamácií, najmä spôsob ich predloženia, ich náležitosti, lehoty a spôsob ich vybavovania.

1.2. Reklamáciou sa rozumie uplatnenie Vašich práv zo zodpovednosti za vady (najmä správnosť a kvalita) nami poskytovaných služieb (ďalej len „Reklamácia“). Za Reklamáciu považujeme aj akýkoľvek Váš podnet, bez ohľadu na jeho označenie, z obsahu ktorého vyplýva, že sa domáhate ochrany Vašich práv a právom chránených záujmov, o ktorých sa domnievate, že boli porušené našou činnosťou alebo nečinnosťou.

1.3. Za Reklamáciu sa nepovažuje najmä:

- žiadosť o identifikáciu platobnej operácie alebo identifikáciu platiteľa/vkladateľa na účet;
- žiadosť o sprostredkovanie vrátenia úhrady a identifikáciu príjemcu úhrady;
- žiadosť, prostredníctvom ktorej uplatňujete námietku voči nedodaniu alebo chybnému dodaniu tovaru alebo služby obchodníkom;
- žiadosť o zrušenie platobného príkazu na úhradu pred jeho spracovaním;
- žiadosť o doplnenie údajov o platiteľovi alebo špecifikáciu platobnej operácie;
- žiadosť o zdôvodnenie zamietnutia žiadosti o poskytnutie služby;
- žiadosť informačného charakteru, predmetom ktorej nie je preverenie správnosti a kvality Vám poskytnutej služby;
- podnet na úpravu/zlepšenie našich služieb, vrátane súvisiacej dokumentácie;
- žiadosť o poskytnutie zvýhodnenia ;
- žiadosť o poskytnutie vysvetlenia alebo doplnenia
- anonymne podaný podnet.

1.4. Reklamačný poriadok dopĺňa ustanovenia našich Obchodných podmienok („ďalej len „OP“) príp. osobitných obchodných podmienok pre jednotlivé služby a je dostupný v našom sídle a webovom sídle ( [www.zaplatim.to](http://www.zaplatim.to) ).

1.5. Pojmy použité v Reklamačnom poriadku s veľkým začiatočným písmenom, majú význam, aký je uvedený v Obchodných podmienkach (ďalej len „OP“) k rámcovej zmluve uzatvorenej medzi nami a Vami, predmetom ktorej je poskytovanie našich služieb - platobnej iniciačnej služby a služby informovania o platobnom účte.

1.6. V prípade rozporu medzi ustanoveniami Zmluvy, OP a Reklamačného poriadku majú prednosť ustanovenia v nasledovnom poradí: Zmluva, OP a Reklamačný poriadok.

1.7. Ustanovenia reklamačného poriadku sa vzťahujú aj na riešenie sťažností. Za sťažnosť sa považuje podnet fyzickej alebo právnickej osoby, ktorým sa domáha ochrany svojich práv alebo právom chránených záujmov, o ktorých sa domnieva, že boli porušené činnosťou, resp. nečinnosťou Poskytovateľa.

## **2. Spôsob predloženia Reklamácie**

2.1. Reklamáciu môžete uplatniť Vy ako náš klient, potenciálny klient alebo iná oprávnená osoba, a to v štátnom jazyku alebo jazyku, v ktorom je vyhotovená Zmluva alebo v jazyku, v ktorom obvykle rokoval s používateľom platobných služieb.

2.2. Reklamáciu môžete predložiť písomne osobne alebo poštou (na adresu: Usability Engineering Center, s. r. o., Mikovíniho 8, SK – 917 01 Trnava, Slovensko) ústne, prostredníctvom oficiálnej webovej stránky Poskytovateľa [www.zaplatim.to](http://www.zaplatim.to), prostredníctvom e-mailu: [info@zaplatim.to](mailto:info@zaplatim.to) alebo prostredníctvom aplikácie zaplatim.to

2.3. Pri predložení Reklamácie je potrebné, aby ste uviedli svoje identifikačné údaje, najmä v rozsahu meno, priezvisko alebo obchodné meno/názov, dátum narodenia alebo identifikačné číslo, adresu trvalého pobytu alebo iného pobytu alebo sídla, a to v záujme dostatočnej identifikácie Vás ako predkladateľa Reklamácie. Bez dostatočnej identifikácie Vás ako predkladateľa budeme Reklamáciu považovať za anonymnú a nebudeme sa ňou zaoberať. Reklamácia by mala byť zo strany predkladateľa, resp. osoby oprávnenej konať v mene podávateľa Reklamácie, podpísaná.

2.4. V Reklamácií musíte jasne a zrozumiteľne definovať reklamované skutočnosti a priložiť všetky podklady preukazujúce Vaše tvrdenia a uviesť práva, ktoré si voči nám uplatňujete. Ak bude mať Reklamácia nedostatky alebo bude neúplná, vyzveme Vás na ich odstránenie. My Vás tiež môžeme požiadať o poskytnutie súčinnosti pri vybavovaní Reklamácie; ak nám ju neposkytnete, My môžeme rozhodnúť iba na základe dostupných podkladov. V prípade, ak nám dodatočne nepredložíte požadované podklady/informácie, môžeme Vašu reklamáciu vyhodnotiť ako neopodstatnenú.

2.5. My Vás informujeme o prijatí Reklamácie (vrátane potvrdenia jej obsahu, spôsobu a lehoty jej vybavenia), potrebe jej doplnenia a jej vybavení vhodným spôsobom. Reklamáciou podanou opakovane, tým istým predkladateľom v rovnakej veci, ktorá neobsahuje nové skutočnosti, sa nezaobráame.

2.6. V prípade, že predložíte Reklamáciu ústne, sme oprávnení o tejto Reklamácií vyhotoviť záznam (písomný, prípadne zvukový).

2.7. Uplatnenie Reklamácie Vás nezavaruje povinnosti plniť svoje záväzky voči nám po celú dobu trvania reklamačného konania, bez ohľadu na to, či je Vaša Reklamácia oprávnená alebo či má Reklamácia bezprostrednú príčinnú súvislosť s plnením Vašich záväzkov voči nám.

### **3. Lehoty na predloženie a vybavenie Reklamácie**

3.1. Ak nie je ďalej v Reklamačnom poriadku uvedené inak, ste povinní predložiť Reklamáciu bez zbytočného odkladu odo dňa zistenia skutočností potrebných pre jej uplatnenie.

3.2. Ak v príslušnom právnom predpise alebo ďalej v Reklamačnom poriadku nie je uvedené inak, rozhodneme o oprávnenosti Reklamácie bez zbytočného odkladu, najneskôr však do 15 pracovných dní odo dňa doručenia reklamácie zmluvne dohodnutým spôsobom. Ak je to odôvodnené a lehotu 15 pracovných dní nie je možné dodržať, My Vám poskytneme predbežnú odpoveď s uvedením dôvodov oneskorenia odpovede na reklamáciu a termín konečnej odpovede. Konečná odpoveď bude doručená najneskôr do 35 pracovných dní.

## **4. Spôsob vybavenia Reklamácie**

4.1. My rozhodneme o Reklamácií na základe preukázaných skutočností a dostupných údajov.

4.2. O vybavení Reklamácie Vás informujeme jedným zo spôsobov, akým Reklamácie prijímame. Písomné stanovisko k Reklamácii Vám doručujeme elektronicky (emailom alebo do Vašej schránky v aplikácii zaplatim.to), alebo iným dohodnutým spôsobom, resp. iným spôsobom, ktorý Vám umožní oboznámiť sa s naším stanoviskom.

4.3. Pri Reklamáciách predložených spôsobom, pri ktorých nie je možné jednoznačne overiť Vašu totožnosť v zmysle príslušných právnych predpisov, naše stanovisko nebude obsahovať informácie tvoriace predmet tajomstva.

4.4 Za neoprávnenú sa považuje Reklamácia, ak je v rozpore so všeobecne záväznými právnymi predpismi alebo dobrými mravmi, reklamácia služieb, ktoré nevyplývajú zo zmluvného vzťahu medzi klientom a Poskytovateľom, reklamácia, v ktorej sú uvádzané skutočnosti nezakladajúce sa na pravde a reklamácia podaná po uplynutí lehoty na podanie reklamácie.

## **5. Náklady spojené s vybavovaním Reklamácií**

5.1. Ak nie je ďalej v Reklamačnom poriadku uvedené alebo osobitnými právnymi predpismi upravujúcimi vybavovanie sťažností v súvislosti so špecifickým druhom služby stanovené inak, náklady spojené s vybavovaním Reklamácie znášame My a náklady spojené s jej vyhotovením a predložením, vrátane jej príloh, znášate Vy.

## **6. Možnosť riešenia sporov**

6.1. Ak nie ste spokojný s naším spôsobom vybavenia Reklamácie, máte právo obrátiť sa na nás so žiadosťou o opätovné prešetrenie Reklamácie. Ak aj po opätovnom prešetrení Reklamácie vyjadríte nesúhlas so stanoviskom Poskytovateľa, pričom neuvediete žiadne nové skutočnosti k Vašej Reklamácii, My sa Vaším opakovaným podnetom nebudeme zaoberať.

6.2. V prípade, ak ste spotrebiteľom a My sme Vašu Reklamáciu vyhodnotili ako neopodstatnenú alebo sa domnievate, že sme porušili Vaše práva, máte právo podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu, a to subjektu alternatívneho riešenia sporov, ktorý je oprávnený riešiť spory vzniknuté zo Zmluvy alebo v súvislosti s ňou, podľa Vášho výberu. Zoznam subjektov alternatívneho riešenia sporov sprístupňuje na svojom webovom sídle Ministerstvo hospodárstva Slovenskej republiky. Jedným zo subjektov alternatívneho riešenia sporov, ktorý je oprávnený riešiť spory vzniknuté zo Zmluvy je Inštitút alternatívneho riešenia sporov Slovenskej bankovej asociácie, Blumental office I., Mýtna 48, 811 07 Bratislava – Staré mesto, <http://institutars.sk/>. Náležitosti návrhu na začatie alternatívneho riešenia sporu, jeho priebeh a ďalšie informácie sú uvedené v zákone č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov.

## **7. Osobitné ustanovenia týkajúce sa Reklamácií platobných služieb**

7.1. Reklamáciu neautorizovanej alebo chybne vykonanej platobnej operácie musíte uplatniť bez zbytočného odkladu odo dňa jej zistenia, najneskôr však do 6 mesiacov odo dňa odpísania/pripísania peňažných prostriedkov z účtu/na účet; ak ste spotrebiteľom, najneskôr do 13 mesiacov odo dňa odpísania/pripísania peňažných prostriedkov z účtu/na účet.

7.2. V prípade Reklamácie platobných služieb v mene EURO alebo v inej mene zmluvného štátu Dohody o Európskom hospodárskom priestore v rámci Európskeho hospodárskeho priestoru, Poskytovateľ rozhodne o oprávnenosti Reklamácie bezodkladne, najneskôr však do 15 pracovných dní odo dňa doručenia Reklamácie. Ak bude vybavovanie Reklamácie trvať dlhšie ako 15 pracovných dní, budeme Vás o predĺžení lehoty informovať. Lehota na doručenie konečnej odpovede v prípade týchto Reklamácií nepresiahne 35 pracovných dní.

7.3. My neriešime spory medzi obchodníkom a Vami ako používateľom, ale v súlade s reklamačným poriadkom Iného poskytovateľa platobných služieb, ktorý vedie Váš platobný účet sa môžete obrátiť na tohto Iného poskytovateľa (napr. Banku).

7.4. Ak zapríčiníme a zodpovedáme za nevykonanie alebo chybné vykonanie platobnej operácie docielime stav na platobnom účte, ktorý by zodpovedal stavu, ako keby sa chybná platobná operácia vôbec nevykonala, v zmysle právnych predpisov a tohoto Reklamačného poriadku.

7.5 Okrem dôvodov vylúčenia alebo obmedzenia zodpovednosti podľa OP, Poskytovateľ nezodpovedá za porušenie povinností pri poskytovaní platobných a iných služieb vtedy, ak preukáže, že porušenie jej povinností bolo spôsobené okolnosťami vylučujúcimi zodpovednosť podľa Obchodného zákonníka alebo postupom podľa osobitného predpisu.

7.6 Za okolnosti vylučujúce zodpovednosť sa považuje prekážka, ktorá nastala nezávisle od vôle povinnej strany a bráni jej v splnení jej povinností, ak nemožno rozumne predpokladať, že by povinná strana túto prekážku alebo jej následky odvrátila alebo prekonala, a ďalej, že by v čase vzniku záväzku túto prekážku predvídala.

## **8. Záverečné ustanovenia**

8.1. My si vyhradzuje právo jednostranne zmeniť Reklamačný poriadok. Zmenu podľa tohto bodu Vám oznamujeme zverejnením na webovom sídle [www.zaplatim.to](http://www.zaplatim.to) , najneskôr 2 mesiace pred navrhovanou účinnosťou zmeny.

**8.2. Reklamačný poriadok nadobúda účinnosť 21.10.2025.**