



In cooperation with



REKLAMAČNÍ ŘÁD

Směrnice č. 2.3/2016

globalpaymentsinc.com

SERVICE. DRIVEN. COMMERCE

Global Payments s.r.o. se sídlem V olšinách 626/80, Strašnice, 100 00 Praha 10, IČ: 04235452, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl C., vložka 244453, (dále jen „**GP**“) tímto vydává Postup pro podávání a vyřizování reklamací a stížností (dále jen „Reklamační řád“), který upravuje způsob komunikace Klienta (jak je definován v článku 1. tohoto Reklamačního řádu) a GP v případech, kdy Klient podává GP reklamaci či stížnost. Účelem Reklamačního řádu je stanovit obsahové náležitosti reklamace a stížnosti, postupy související s podáváním reklamací a stížností a podmínky jejich řešení.

1. Vymezení pojmů, náležitosti reklamace a stížnosti

Reklamaci nebo stížnost je oprávněn podat klient GP, tj. osoba, která je ve smluvním vztahu s GP na základě uzavřené smlouvy o jednorázové platební transakci nebo rámcové smlouvy a další osoby, které jsou na základě právního řádu nositeli práv vůči GP (např. právní nástupci klienta, potenciální klienti apod.), dále jen „**Klient**“.

Reklamací se rozumí podání Klienta v případě, že se domnívá, že GP nedodržela smluvní ujednání, případně jednala v rozporu s právními předpisy, včetně, avšak nikoliv výlučně, v rozporu se zákonem č. 370/2017 Sb., o platebním styku (dále jen „ZPS“).

Stížností se rozumí podání Klienta, které má povahu projevu nespokojenosti Klienta a směřuje vůči formě nebo obsahu informací poskytnutých Klientovi nebo vůči jednání a vystupování zaměstnanců nebo smluvních zástupců GP.

Pro evidenci všech reklamací a stížností se používá elektronický ticketovací systém OMNITRACKER. Systém eviduje každou reklamaci a stížnost na základě příchozího telefonátu nebo e-mailové zprávy od Klienta a přidělí mu tzv. číslo servisního požadavku SR-XXXXXXXX, který se dále kategorizuje na konkrétní typ tzv. aktivitu AT-XXXXXXXX, která nabývá následující stavy:

- **Plánováno** – reklamace/stížnost byla zaevidovaná a předaná k řešení kompetentnímu týmu GP. Klient je systémem OMNITRACKER notifikován o zahájení procesu.
- **V řešení** - reklamace/stížnost se začala vyřizovat
- **V čekání** – řešení bylo pozastaveno (pozastaveno z důvodu chybějícího podkladu k úspěšnému vyřešení ze strany Klienta). Pozastaveno může být i z důvodu čekání na vyjádření 3. strany. V obou případech je Klient informován.
- **Uzavřeno** – reklamace/stížnost byla úspěšně vyřízená a Klient byl informován o výsledku e-mailovou formou nebo telefonickou formou, pokud Klient při telefonátu neuvedl e-mailový kontakt na sebe. Zároveň obdrží OMNITRACKEREM vygenerovanou notifikaci o uzavření případu.

Podaná reklamacie či stížnost dělíme na následující typy a musí obsahovat tyto údaje a náležitosti:

Typ R7 – Neprocesovaná transakce

- jméno a příjmení osoby – podatel reklamacie či stížnosti
- datum podání reklamacie či stížnosti
- IČ a název společnosti nebo fyzické osoby/živnostník
- kopii stvrzenky, pokud se jedná o transakci provedenou na POS terminálu, mechanickém terminálu – imprinter nebo MOTO formuláři
- kontaktní telefonické nebo e-mailové spojení pro operativní řešení reklamacie nebo stížnosti
- přesný popis obsahu reklamovaného případu či stížnosti s doložením veškeré dostupné dokumentace a dalších podstatných údajů, jak výše uvedeno (v případě MOTO transakce může být vyžádána i objednávka držitele karty se souhlasem o natížení karty apod.)

Typ R17 – Úprava transakce

- jméno a příjmení osoby – podatel reklamacie či stížnosti
- datum podání reklamacie či stížnosti
- IČ a název společnosti nebo fyzické osoby/živnostník
- kopii stvrzenky pokud se jedná o transakci provedenou na POS terminálu, mechanickém terminálu – imprinter nebo MOTO formuláři (v případě MOTO transakce může být vyžádána i objednávka držitele karty se souhlasem o natížení karty apod.)
- kontaktní telefonické nebo e-mailové spojení pro operativní řešení reklamacie nebo stížnosti
- přesný popis obsahu reklamovaného případu či stížnosti s doložením veškeré dostupné dokumentace a dalších podstatných údajů (výše uvedeno).

Typ R26 – Neprovedená platba

- jméno a příjmení osoby – podatel reklamacie či stížnosti
- datum podání reklamacie či stížnosti
- IČ a název společnosti nebo fyzické osoby/živnostník
- kopii stvrzenky pokud se jedná o transakci provedenou na POS terminálu, mechanickém terminálu – imprinter nebo MOTO formuláři
- kontaktní telefonické nebo e-mailové spojení pro operativní řešení reklamacie nebo stížnosti
- přesný popis obsahu reklamovaného případu či stížnosti s doložením veškeré dostupné dokumentace a dalších podstatných údajů (výše uvedeno)

Typ R27 – Reklamace výše provize za akceptaci karet

- jméno a příjmení osoby – podatel reklamace či stížnosti
- datum podání reklamace či stížnosti
- IČ a název společnosti nebo fyzické osoby/živnostník
- kontaktní telefonické nebo e-mailové spojení pro operativní řešení reklamace nebo stížnosti
- Přesný popis reklamace/stížnosti s doložením dostupné dokumentace – potvrzující komunikace nebo dohodu mezi Klientem a obchodním zástupcem GP potvrzující změnu jeho rámcové smlouvy

Typ R3 – Přístupy do Klientského portálu www.gpnmerchant.com a výpisy

- jméno a příjmení osoby – podatel reklamace či stížnosti
- datum podání reklamace či stížnosti
- kontaktní telefonické nebo e-mailové spojení pro operativní řešení reklamace nebo stížnosti
- IČ a název společnosti nebo fyzické osoby/živnostník
- jméno a příjmení osoby vyžadující přístup do Klientského portálu a e-mailový a telefonický kontakt – musí být písemně potvrzeno od oprávněné osoby jednat za Klienta

Typ R99 – Ostatní

Patří sem především dotazy typu:

- *Požadavky na nastavení datových výpisů nebo prověření jejich generování a ukládání na Klientský portál nebo na sFTP:*
 - jméno a příjmení osoby – podatel reklamace či stížnosti
 - datum podání reklamace či stížnosti
 - kontaktní telefonické nebo e-mailové spojení pro operativní řešení reklamace nebo stížnosti
 - IČ a název společnosti nebo fyzické osoby / živnostník
 - jméno a příjmení osoby vyžadující přístup do Klientského portálu a e-mailový a telefonický kontakt – musí být písemně potvrzeno od oprávněné osoby jednat za Klienta
 - kontaktní telefonické nebo e-mailové spojení pro operativní řešení reklamace nebo stížnosti
 - detaily, pokud se jedná o chybějící datové výpisy:
 - typ datového výpisu
 - zdroj přijímání – sFTP nebo e-mail
 - e-mailová adresa, na kterou nebyli datové výpisy doručeny
 - období od – od, v kterém nebyli datové výpisy doručeny
 - detaily, pokud se jedná o nastavení datových výpisů:
 - typ datového výpisu

- zdroj přijímání – sFTP nebo e-mail
 - e-mailová adresa pro zasílání datových výpisů
 - veřejný klíč a IP adresu Klienta pro ukládání datových výpisů na sFTP
- *Vyjasnění debetního zůstatku:*
 - jméno a příjmení osoby – podatel reklamace či stížnosti
 - datum podání reklamace či stížnosti
 - kontaktní telefonické nebo e-mailové spojení pro operativní řešení reklamace nebo stížnosti
 - IČ a název společnosti nebo fyzické osoby / živnostník
 - detaily debetního zůstatku:
 - výše debetního zůstatku
 - číslo obchodního místa (MID) uvedeno v notifikačním e-mailu o debetním zůstatku

GP je oprávněna vyzvat Klienta k dodání další dokumentace vztahující se k reklamaci či stížnosti. Klient je povinen poskytnout nezbytnou součinnost v rámci řešení reklamace či stížnosti ve lhůtě, která bude ze strany GP stanovena s ohledem na povahu reklamace či stížnosti, vždy však tak, aby nebyla kratší než 7 pracovních dní.

2. Způsob podání reklamace a stížnosti, potvrzení o převzetí a vyřízení

Reklamace či stížnost může být podána jedním z následujících způsobů:

- osobně nebo písemně v sídle GP na adrese V olšínách 626/80, Praha 10, Strašnice, PSČ 100 00
- e-mailem na adresu helpdesk@globalpayments.cz
- telefonicky prostřednictvím Klientského centra GP na číslo [+ 420 267 197 777](tel:+420267197777)
- e-mailem přes obchodní oddělení GP salesupport@globalpayments.cz

Při ústním podání reklamace či stížnosti GP vyhotoví záznam o reklamaci či stížnosti, se kterým se Klient seznámí.

Reklamaci je nutné uplatnit bez zbytečného odkladu poté, co Klient zjistil důvody pro reklamaci, nejpozději však do 30 dnů ode dne vzniku situace, která je předmětem k podání reklamace. V případě reklamací platebních transakcí dle ZPS je Klient povinen oznámit reklamaci bez zbytečného odkladu po té, co se o ní dozvěděl, nejpozději do 13 měsíců ode dne uskutečnění či neuskutečnění platební transakce, jinak jeho práva ve smyslu ZPS zaniknou. Stížnost by měla být Klientem podána bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů ode dne, kdy se dozvěděl o skutečnosti, kterou stížností namítá.

GP poskytne Klientovi odpověď na jeho stížnost nebo reklamaci v souvislosti s poskytováním platebních služeb do 15 pracovních dnů po dni jejich obdržení. V případech neprocesované transakce (R7) a neprovedené platby (R26) se lhůta na odpověď zkracuje na 5 pracovních dnů. Na žádost Klienta GP poskytne odpověď v listinné podobě, jinak e-mailem.

Brání-li GP překážka nezávislá na její vůli odpovědět na stížnost nebo reklamaci v době 15 pracovních dnů, resp. 5 pracovních dnů, po dni jejich obdržení, sdělí Klientovi v době 15 pracovních dnů, resp. 5 pracovních dnů, po dni jejich obdržení překážky, které GP ve včasné odpovědi brání, a GP odpoví nejpozději do 35 pracovních dnů, resp. 15 pracovních dnů, po dni obdržení stížnosti nebo reklamace.

3. Právo nepřijmout reklamaci nebo stížnost

GP má právo odmítnout zahájit šetření reklamace, resp. zabývat se stížností, v případě, že:

- reklamace nebo stížnost byla podána zjevně neoprávněnou osobou;
- není dodržen způsob nebo forma podání – chybí podklady a detaily transakce/platby, případně nejsou splněny náležitosti reklamace, ani po dodatečné lhůtě pro doplnění či opravu,
- uplynula zákonná lhůta pro podání reklamace v dané věci, nebo
- ve věci bylo zahájeno řízení před soudem/rozhodcem, finančním arbitrem nebo jiným orgánem mimosoudního řešení sporů nebo Českou národní bankou, nebo bylo ve věci příslušným orgánem již pravomocně rozhodnuto.

Důvody odmítnutí GP Klientovi bez zbytečného odkladu oznámí.

4. Nesouhlas Klienta s výsledkem reklamačního řízení

V případě, že Klient nesouhlasí s rozhodnutím GP ve věci jeho reklamace nebo stížnosti, má právo:

- obrátit se na GP obchodní oddělení salessuport@globalpayments.cz s odvoláním
- obrátit se na Finančního arbitra
- podat podnět na zahájení kontroly u České obchodní inspekce
- podat podnět na zahájení správního řízení u České národní banky
- ve všech případech má Klient právo uplatnit své požadavky u příslušného soudu (příp. rozhodce, byla-li sjednána rozhodčí doložka).

5. Vyhodnocení reklamací či stížností

Ze systému OMNITRACKER, ve kterém se evidují všechny požadavky Obchodníků, které jsou dále kategorizovány podle typu podané reklamace (viz bod 1.), je na měsíční bázi prováděna analýza aktivit, týkajících se neproplacených transakcí (viz bod 1. typ R26 – Neprovedená platba). Tuto činnost zajišťují zaměstnanci na seniorské pozici v týmu Merchant Support a schvalována je přímým nadřízeným.

Provádějí se následující kontroly:

- zda byla příčina neproplacení transakce způsobena operátorem POS terminálu - Obchodníkem
- zda se příčina znova opakovala
- zda lze podniknout aktivní opatření, které zabrání opakující se chybě

Na základě výše uvedených kontrol se stanoví akční plán na odstranění příčiny.

Příklad:

Popis situace

Obchodník kontaktuje GP s reklamací o neproplacené transakci, která proběhla v offline režimu (např. bezkontaktní platba pod 500,- Kč). Zatím neidentifikovatelnou chybou systému se transakce nepřenese do systému GP, stvrzenka z POS terminálu ale potvrzuje úspěšné dokončení. Vzhledem k tomu, že je transakce inicializovaná v offline režimu – v autorizačním systému GP nejsou k dispozici její detaily, řešitel nemá možnost identifikovat, zda se jedná o pochybení operátora POS terminálu (Obchodník) nebo je příčinou selhání komunikačního spojení mezi POS terminálem a systémem GP.

Pro úspěšné zaúčtování a proplacení transakce je nezbytné celé číslo karty, které je z bezpečnostních důvodů na ústřížku z POS terminálu maskováno. Situace se řeší odpisem platby v prospěch Obchodníka.

Analýza a vyhodnocení:

Při měsíční analýze je zjištěn zvýšený počet reklamací tohoto typu. Hlubší analýzou a ve spolupráci s vývojáři je detekována chyba v softwaru POS terminálu. Nasazením akčního plánu, se chyba v programování odstraní a POS terminály se přehrají na vyšší verzi.

Výše uvedený příklad demonstruje způsob analýzy a vyhodnocení příčiny neproplacené transakce a její následní nápravu.

Obdobným způsobem se postupuje i u ostatních typu reklamací či stížností (viz. bod 1.).

6. Kontaktní údaje pro podání reklamace či stížnosti a pro zvýšení povědomí Obchodníků o bezpečnostních rizicích spojených s platební službou Merchant Acquiring

Sídlo společnosti: Global Payments s.r.o., Praha 10, V olšínách 626/80, PSČ 100 00.
Kontaktní údaje pro podání reklamace či stížnosti - e-mail: helpdesk@globalpayments.cz, tel. +420 267 197 77.

Kontaktní údaje pro zvýšení povědomí Obchodníků o bezpečnostních rizicích spojených s platební službou Merchant Acquiring:

Call Centrum (non-stop) – jedná se o jednotné kontaktní místo, které je schopno přijmout dotaz Obchodníka k podvodné platbě a předat jej prostřednictvím vyhrazené aktivity do týmu Fraud Prevention. Způsob kontaktu je možný elektronickou poštou nebo telefonicky, faxem, a to na emailu helpdesk@globalpayments.cz či na + 420 267 197 777.

Fraud Prevention tým (10x5), který je možné kontaktovat prostřednictvím datové zprávy, nebo elektronické pošty na adresu fraud@gpe.cz.

Shora uvedené kontaktní údaje současně poskytují Obchodníkům pomoc v případě jakéhokoli dotazu, žádosti o podporu a oznámení anomálií nebo potíží týkajících se bezpečnostních záležitostí, které se vztahují k platební službě Merchant Acquiring.

7. Závěrečná ustanovení

Reklamační řád je zveřejněn na webových stránkách GP a rovněž je Klientům k dispozici v sídle GP. GP si vyhrazuje tento Reklamační řád měnit v závislosti na změnách právního řádu, pravidel karetních asociací nebo změně své obchodní politiky. Změny GP zveřejní v dostatečném předstihu, nejméně však v předstihu 30 dnů přede dnem účinnosti změn, na svých webových stránkách a v sídle GP.

Tento Reklamační řád nabývá platnosti a účinnosti dnem 1.6.2018.

V Praze dne 31.5.2018



.....
Robert Mazouch
Jednatel a provozní ředitel
Global Payments s.r.o.