



REKLAMAČNÝ PORIADOK

ZUNO BANK AG konajúca prostredníctvom ZUNO BANK AG, pobočka zahraničnej banky, Pribinova 8, 811 09 Bratislava, korešpondenčná adresa: Hodžovo námestie 3, 811 06 Bratislava, zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I., oddiel: Po, vložka číslo: 1830/B, IČO: 36 867 594 (ZUNO) vydáva tento Reklamačný poriadok (**Reklamačný poriadok**).

KEDY JE PRE VÁS REKLAMAČNÝ PORIADOK DÔLEŽITÝ

Pokiaľ ste klientom ZUNO a nie ste spokojný s produktmi, platobnými službami a/alebo platobnými prostriedkami ZUNO, tento Reklamačný poriadok upravuje proces vybavenia Vašich reklamácií (**Reklamácie**).

Za Reklamácie ZUNO nepovažuje: (a) sťažnosti týkajúce sa množstva, kvality tovaru alebo poskytnutej služby zaplatenej prostredníctvom Karty alebo sťažnosti na správnosť vybavenia objednávky zaplatenej prostredníctvom Karty (nakoľko tieto je potrebné riešiť s príslušným obchodníkom), (b) žiadosti o poskytnutie informácie týkajúcej sa transakcie, ktorú neviete identifikovať z výpisu alebo (c) žiadosti o inú informáciu nesporevého informačného charakteru týkajúcu sa výpisu/transakcie na Vašich účtoch v ZUNO.

AKO MÔŽETE PODAŤ REKLAMÁCIU

Ak ste klientom ZUNO a domnievate sa, že ZUNO urobilo niečo nesprávne, napr. porušilo ustanovenia všeobecne záväzných právnych predpisov, môžete podať Reklamáciu (a) priamo ZUNO, (b) Národnej banke Slovenska alebo (c) inému orgánu dohľadu.

ČO BY MALA REKLAMÁCIA OBSAHOVAŤ

Pred odoslaním Reklamácie si skontrolujte, či ste uviedli tieto informácie:

- meno, priezvisko, adresu,
- rodné číslo alebo dátum narodenia,
- číslo Účtu,
- popis Reklamácie,
- označenie skutočností, ktoré preukazujú Reklamáciu a Vaše tvrdenia (dôkazy),
- akú formu nápravy žiadate a
- Váš podpis (ak Reklamáciu doručujete písomne alebo osobne).

AKO A DOKEDY ODOSLAŤ REKLAMÁCIU

Ak sa rozhodnete podať Reklamáciu, môžete tak spraviť (a) kedykoľvek prostredníctvom (i) Online Bankingu, (ii) telefonicky cez Call Centrum na čísle +421 2 45 69 99 99, (iii) emailom na info@zuno.sk a (iv) písomne na adresu: Hodžovo námestie 3, 811 06 Bratislava alebo (b) osobne v ZUNO ZONE počas otváracích hodín.

Ak ste zistili, že bola vykonaná neautorizovaná, chybná alebo iná platobná operácia na akomkoľvek Vašom účte, neváhajte podať Reklamáciu bez zbytočného odkladu potom, čo ste sa o tom dozvedeli. ZUNO je trezlivé a počká až 13 mesiacov odo dňa odpísania finančných prostriedkov z Vášho účtu alebo pripísania finančných prostriedkov na Váš účet.

Pokiaľ podávate Reklamáciu platobnej operácie vykonanej prostredníctvom Vašej Karty, ZUNO ju považuje za podanú bez zbytočného odkladu, len ak ste ju podali do 45 dní od zúčtovania platby.

Ak podávate Reklamáciu týkajúcu sa vrátenia finančných prostriedkov autorizovanej platobnej operácie vykonanej na základe platobného príkazu predloženého príjemcom (t. j. na základe inkasa) podľa § 13 Zákona o platobných službách, mali by ste ju podať do ôsmich týždňov odo dňa odpísania finančných prostriedkov z Vášho účtu.

AKO VIETE, ŽE VAŠA REKLAMÁCIA BOLA PRIJATÁ A JE ÚPLNÁ

Pokiaľ Reklamácia neobsahuje všetky potrebné informácie, spoľahnite sa, že Vás ZUNO vyzve, aby ste Reklamáciu v dodatočnej lehote doplnili, prípadne upresnili spolu s upozornením, že ak tak neurobíte, Reklamácia bude, bohužiaľ, vyhodnotená ako neoprávnená.

Po úspešnom odoslaní úplnej Reklamácie Vám ZUNO komunikačným kanálom, ktorým prijalo Reklamáciu alebo prostredníctvom Online Bankingu, čo najrýchlejšie potvrdí deň prijatia Reklamácie (**Deň prijatia**) a informuje Vás o spôsobe a termíne, ako bude vybavená.

Aby ste nestrácali čas vybavovaním Reklamácie, ZUNO Vás bude kontaktovať telefonicky alebo iným spôsobom s cieľom čo najrýchlejšie doplniť dodatočné informácie.

DOKEDY ZUNO VYBAVÍ VAŠU REKLAMÁCIU

ZUNO ochotne vybaví Reklamáciu a odošle Vám oznámenie o jej vykonaní komunikačným kanálom, ktorým bola Reklamácia doručená (ak si ne zvolíte inú možnosť doručenia) a to bez zbytočného odkladu, najneskôr však do 30 dní odo Dňa prijatia.

V zložitých prípadoch ZUNO vybaví Reklamáciu najneskôr do 6 mesiacov odo Dňa prijatia, pričom Vás na túto skutočnosť a dôvody vopred spoľahlivo upozorní do 30 dní odo Dňa prijatia.

NÁKLADY SPOJENÉ S REKLAMÁCIU

Náklady so zaslaním a vyhotovením Reklamácie znášate Vy.

Náklady s vybavením Reklamácie znáša ZUNO; tým nie je dotknuté právo ZUNO na náhradu škody v prípade neoprávnenej Reklamácie.

Náklady opravného zúčtovania znáša poskytovateľ platobných služieb, ktorý zapríčinil chybu v zúčtovaní; tým nie je dotknuté právo na náhradu škody ani právo na vydanie bezdôvodného obohatenia.

ZUNO nesie zodpovednosť za neautorizované platobné operácie podľa § 11 a za chybné vykonané alebo nevykonané platobné operácie podľa § 22 Zákona o platobných službách.

NENAŠLI STE NEJAKÚ INFORMÁCIU

Vzťahy medzi Vami a ZUNO neupravené týmto Reklamačným poriadkom sa riadia Zmluvou, Všeobecnými obchodnými podmienkami (**VOP**) ZUNO a všeobecne záväznými predpismi, a to v uvedenom poradí.

Neprehliadnite slová s veľkým začiatočným písmenom. Ich význam je uvedený v Zmluve a vo VOP ZUNO. Reklamačný poriadok sa riadi slovenským právnym poriadkom a predstavuje neoddeliteľnú súčasť VOP.

ZMENY A ÚČINNOSŤ

ZUNO je oprávnené tento Reklamačný poriadok zmeniť a jeho aktuálnu verziu zverejniť na internetovej stránke www.zuno.sk a v ZUNO ZONE najneskôr v deň účinnosti.

Reklamačný poriadok je účinný od 2. augusta 2010.