

Procedura chargeback

Quicko Sp. z o.o.

INFORMACJE DOTYCZĄCE CHARGEBACK DLA KLIENTÓW QUICKO

I. Słowniczek:

Agent Rozliczeniowy - bank lub inny podmiot, który zawarł z Akceptantem umowę o przyjmowanie zapłaty przy użyciu kart płatniczych.

Akceptant - przedsiębiorca, który zawarł z Agentem Rozliczeniowym umowę o przyjmowanie zapłaty przy użyciu kart płatniczych.

Chargeback - (obciążenie zwrotne) procedura inicjowana przez Quicko u Akceptanta Karty, na podstawie reklamacji złożonej przez Klienta, która umożliwia odzyskanie środków z tytułu kwestionowanej Transakcji Kartą.

Karta - instrument płatniczy w rozumieniu UUP; karta płatnicza w rozumieniu UKK oraz Rozporządzenia 2015/751, wydawana do Rachunku (karta debetowa) przez Quicko, niezależnie od postaci, w jakiej występuje (fizyczna, wirtualna), z paskiem magnetycznym lub mikroprocesorem, identyfikująca wydawcę i Klienta lub Upoważnionego, uprawniająca do wypłaty gotówki lub dokonywania zapłaty (tj. zlecenia przeprowadzenia Transakcji) zgodnie z postanowieniami Umowy o Kartę oraz Regulaminu Usług Quicko, w tym Karta Wirtualna, Karta w Opasce Płatniczej i Karta Quicko.

Klient - Klient Indywidualny lub Klient Biznesowy.

Klient Biznesowy - osoba fizyczna, osoba prawna i jednostka organizacyjna, która nie jest osobą prawną, a której ustawa przyznaje zdolność prawną, składająca Wniosek i zawierająca Umowy z Quicko w związku z prowadzoną przez siebie działalnością gospodarczą.

Klient Indywidualny - osoba fizyczna składająca Wniosek i zawierająca Umowy z Quicko jako konsument, w celach nie związanych z jej działalnością gospodarczą.

Odbiorca - osoba fizyczna, osoba prawna lub jednostka organizacyjna niebędąca osobą prawną, której ustawa przyznaje zdolność prawną, będącą odbiorcą środków pieniężnych stanowiących przedmiot Transakcji (np. Akceptant).

Transakcja - zainicjowana przez Klienta lub Odbiorcę wpłata, transfer lub wypłata środków pieniężnych.

II. Procedura Chargeback:

1. Klient ma prawo zareklamować Transakcję Kartą, składając do Quicko wniosek o wszczęcie procedury Chargeback (obciążenie zwrotne) w przypadku, gdy Transakcja Kartą nie została zrealizowana lub została zrealizowana w sposób nieprawidłowy.
2. Procedura Chargeback realizowana jest przez Quicko zgodnie z regulacjami Visa/Mastercard (w zależności od rodzaju Karty posiadanej przez Klienta).
3. Przykładowe sytuacje, w których Klient może złożyć wniosek o wszczęcie procedury Chargeback obejmują:
 - a. niedostarczenie zakupionego towaru zgodnie z umową,
 - b. niezgodność z umową zakupionego towaru lub jego uszkodzenie,
 - c. niewykonanie zamówionej usługi lub jej wykonanie niezgodnie z umową,
 - d. brak zwrotu pieniędzy w przypadku zwrotu zakupionego towaru lub odwołania usługi,
 - e. zdublowanie transakcji Kartą- w przypadku gdy środków nie udało się odzyskać bezpośrednio od sprzedawcy lub usługodawcy.

4. Warunkiem wszczęcia procedury Chargeback jest wcześniejsze podjęcie przez Klienta działań w celu odzyskania kwoty Transakcji Kartą, dostarczenia zakupionego towaru lub zamówionej usługi zgodnie z umową.
5. Klient może złożyć wniosek o wszczęcie procedury Chargeback:
 - a. wysyłając wiadomość email na adres support@quickowallet.com ,
 - b. w formie pisemnej - wysyłając go na adres korespondencyjny Quicko (aktualne adresy, na które można składać reklamacje dostępne są na Stronie Internetowej www.quickowallet.com),
6. Wniosek o wszczęcie procedury Chargeback powinien być złożony przez Klienta jak najszybciej po zajściu zdarzenia, będącego powodem wszczęcia procedury. Maksymalny terminy złożenia wniosku wynosi 90 dni.
7. Do wniosku o wszczęcie procedury Chargeback Klient powinien załączyć:
 - a. dokument potwierdzający, że zdarzenie, którego dotyczy wniosek miało miejsce (na przykład - potwierdzenie zawarcia umowy na zakup towaru lub usługi),
 - b. pisemne wyjaśnienie okoliczności sprawy, w tym szczegółowy opis zdarzenia i powstałych niezgodności (na przykład - opis wad towaru albo oczekiwany termin jego dostarczenia),
 - c. informację, czy towar został przez Klienta zwrócony, a jeśli nie - jaka jest tego przyczyna, oraz opis podjętych prób zwrotu towaru; a w przypadku zakupu usług – informację o rezygnacji z usługi bądź o innych żądaniach,
 - d. potwierdzenie wcześniejszego podjęcia kontaktu ze sprzedawcą bądź usługodawcą (Akceptantem) w celu uzyskania zwrotu środków lub braku możliwości takiego kontaktu na przykład z uwagi na upadłość Akceptanta (w tym data i forma kontaktu, dane Akceptanta, treść żądania oraz udzielona odpowiedź Akceptanta albo informacja o jej braku)
8. W przypadku gdy wniosek Klienta dotyczy upadłości polskiego biura podróży, procedura Chargeback odbywa się na następujących zasadach:
 - a. Klient przed złożeniem wniosku o wszczęcie procedury Chargeback, zobowiązany jest do złożenia reklamacji we właściwym Urzędzie Marszałkowskim,
 - b. rozpoczęcie procedury Chargeback możliwe jest dopiero po otrzymaniu przez Klienta ostatecznej odpowiedzi z Urzędu Marszałkowskiego dotyczącej braku zwrotu pełnej czy częściowej kwoty,
 - c. Klient powinien złożyć wniosek o wszczęcie procedury Chargeback w ciągu 50 dni od daty ostatecznej odpowiedzi z Urzędu Marszałkowskiego,
 - d. do wniosku o wszczęcie procedury Chargeback Klient powinien dołączyć kopię odpowiedzi z Urzędu Marszałkowskiego,
 - e. maksymalny termin na złożenie wniosku o wszczęcie procedury Chargeback wynosi 50 dni od otrzymania odpowiedzi z Urzędu Marszałkowskiego i nie więcej niż 540 dni od daty transakcji.
9. Quicko może zwrócić się do Klienta o dostarczenie dalszych dokumentów i informacji, poza tymi wskazanymi w pkt XIV.7 powyżej, jeżeli jest to konieczne do zrealizowania procesu Chargeback.
10. Quicko poinformuje Klienta o treści decyzji w przedmiocie sposobu rozpatrzenia wniosku o przeprowadzenie usługi Chargeback w terminie 5 Dni Roboczych od dnia otrzymania odpowiedzi od Dostawcy Odbiorcy (Akceptanta), jednak nie później niż w terminie 90 dni od daty otrzymania kompletnego wniosku Klienta o wszczęcie procedury Chargeback:
 - a. w formie pisemnej - na adres korespondencyjny Klienta,
 - b. wysyłając wiadomość Klienta na podany przez niego adres email.