

Informacja o składaniu reklamacji

Getnet Europe, Entidad de Pago, S.L.U., (dalej zwana Getnet EU) posiada biuro skarg i zażaleń, którego celem jest wyjaśnianie i mediacja w przypadku ewentualnych rozbieżnych opinii pomiędzy klientami a Getnet EU.

W celu zapewnienia wysokiej jakości procesu rozpatrywania skarg, Getnet EU określiła wytyczne odnośnie tego, kiedy biuro skarg i zażaleń powinno zostać zaangażowane oraz sposobu rozpatrywania skarg i zapytań klientów.

Jakie są zadania centralnego biura skarg i zażaleń?

Biuro skarg i zażaleń działa wyłącznie jako mediator pomiędzy składającym skargę a Getnet EU. W przypadku mediacji, biuro skarg i zażaleń w pierwszej kolejności stara się wyjaśnić problem, a następnie pośredniczy między stronami. Celem mediacji jest znalezienie akceptowalnego porozumienia dla obu stron. Ważna uwaga: do zadań biura skarg i zażaleń nie należy angażowanie się w decyzje dotyczące polityki handlowej.

Kiedy mogę złożyć skargę jako klient?

Przed skontaktowaniem się z działem skarg i zażaleń jako klient zalecamy skontaktowanie się najpierw z odpowiednim działem lub zespołem obsługi. Jeżeli nie przyniesie to zadowalającego rezultatu, wówczas można zwrócić się do biura skarg i zażaleń.

Wymagania:

- Wymagane minimum informacji: imię, nazwisko, adres e-mail, powód skargi.
- Skarga klienta nie może być poprzedzona żadnym postępowaniem sądowym lub arbitrażowym.
- Skargi można składać drogą pocztową, pocztą elektroniczną lub faksem.
 - Getnet Europe, Entidad de Pago, S.L.U. Calle Juan Ignacio Luca de Tena 11, Edificio Pedreña, Planta 0, 28027, Madryt
 - E-mail: makeusbetter@getneteuropa.com lub connect@getneteuropa.com
 - Faks: +34 91759483 dla klientów z Hiszpanii
 - Tel.: +49 89 20195380 dla innych klientów z Europy

Co stanowi przyczynę wykluczenia skargi?

- skargi anonimowe;
- skargi od nieletnich;
- naruszenie zasad dobrego wychowania przez składającego skargę, np. obelgi, oczywiste nieścisłości, groźby;
- niepełne przedstawienie faktów;
- brak wskazania osoby lub działu, który jest przedmiotem skargi;

Getnet Europe, Entidad de Pago, S.L.U.

Calle Juan Ignacio Luca de Tena 11 | 28027 Madryt | Hiszpania
Zarejestrowany w Rejestrze Instytucji Banku Hiszpanii: 6858 Numer
Identyfikacji Podatkowej: B86621620 | Numer VAT: ESB86621620

Dyrektor zarządzający: Ruben Justel
Miranda Telefon: +49 (0) 89 20195380
E-Mail: connect@getneteuropa.com

- toczące się postępowanie sądowe lub pozasądowe;
- sprzeczność między skargą a uzasadnionym interesem osób trzecich związanym z tajemnicą lub ochroną danych;
- decyzja podjęta już przez biuro skarg lub przez odpowiedni dział;
- reklamacje dotyczące usług określonych w umowie, np. warunki, warunki ogólne;
- reklamacje stron trzecich dotyczące klientów Getnet EU.

Jaką formę powinna mieć skarga?

Skarga powinna być jak najbardziej szczegółowa i powinna zawierać wszystkie istotne dokumenty. Dlatego prosimy o:

- przedstawienie faktów w odniesieniu do konkretnej skargi;
- wskazanie osoby, która jest przedmiotem skargi;
- podanie swojego numeru identyfikacyjny sprzedawcy;
- podanie swoich danych kontaktowych (imię, nazwisko, adres e-mail/numer telefonu komórkowego).

Jak rozpatrywana jest skarga?

Zarządzanie skargami ma za zadanie jak najszybsze rozpatrzenie otrzymanych skarg w celu znalezienia polubownego rozwiązania i zadbania o satysfakcję klienta. Jeżeli przewiduje się, że do rozpatrzenia skargi potrzebny będzie dłuższy okres czasu, osoba składająca skargę zostanie o tym poinformowana.

Po otrzymaniu skargi w pierwszej kolejności sprawdzana jest forma i treść skargi. Jeżeli brak jest istotnych informacji lub dokumentów koniecznych do ustalenia faktów, wówczas osoba składająca skargę jest o tym informowana w odpowiednim czasie. Następnie należy uzupełnić brakujące informacje lub dokumenty lub złożyć nową skargę zawierającą odpowiednie informacje i dokumenty. Do momentu złożenia nowego wniosku sprawa nie będzie rozpatrywana.

Następnie odpowiedni dział lub zespół serwisowy jest proszony o pisemne ustosunkowanie się do skargi klienta w odpowiednim terminie.

Po wyjaśnieniu problemu kierownictwo ds. skarg i zażaleń informuje osobę składającą skargę o proponowanym rozwiązaniu. Wszystkie skargi, jak również cała korespondencja i dokumentacja są przechowywane przez Getnet EU.