

REKLAMAČNÝ PORIADOK
Účinnosť od 01.05.2018

COMPLAINTS POLICY
Effective from 01.05.2018

Obsah:

- ČLÁNOK 1: Informácie o Reklamačnom poriadku
ČLÁNOK 2: Reklamácie zo Všeobecných podmienok
ČLÁNOK 3: Reklamácie zneužitia Platobnej karty

Contents:

- ARTICLE 1: Information on Complaint rules
ARTICLE 2: Complaints from General Terms
ARTICLE 3: Payment Card misuse Complaints

ČLÁNOK 1: Informácie o Reklamačnom poriadku

1.1. Tento reklamačný poriadok NFX je vydaný v súvislosti s používaním predplatených platobných kariet, je vydaný a nadobúda platnosť a účinnosť dňa 01.11.2016. Reklamačný poriadok dopĺňa Všeobecné podmienky a jeho výklad má byť posudzovaný v súvislosti so Všeobecnými podmienkami. V prípade, že Všeobecné podmienky neobsahujú reklamačné konanie požadované Klientom, je možné ich doplniť týmto Reklamačným poriadkom.

ČLÁNOK 2: Reklamácie Všeobecné podmienok

- 2.1 Tento článok Všeobecných podmienok upravuje reklamácie týkajúce sa porušenia Zmluvy alebo Všeobecných podmienok, ako aj právnych predpisov.
- 2.2 Klient má nárok na podanie reklamácie osobne, písomne alebo prostredníctvom claims@adminton.eu. NFX je povinná prijať reklamáciu vzťahujúcu sa na poskytovanie služby pri riadení obehu peňažných prostriedkov prostredníctvom aplikácie ADMINTON a platobných služieb, ktoré vykomunikuje s Vydavateľom kariet.
- 2.3 NFX je povinná odpovedať Klientovi obdobnou formou ako bola podaná reklamácia do 30 pracovných dní odo dňa jej prijatia.
- 2.4 V prípade, že má Klient reklamáciu v súvislosti s neoprávneným používaním Platobnej karty, odporúčame prerušiť aktivnosť Karty prostredníctvom aplikácie ADMINTON – SUSPEND card. Kartu je možné deaktivovať aj bez udania dôvodu. V prípade deaktivácie karty cez „Temporarily suspend“, je možné ju v priebehu niekoľkých sekúnd znova aktivovať.

ČLÁNOK 3: Reklamácie zneužitia Platobnej karty

- 3.1 V článku 2 je definovaný postup pri reklamacii v súvislosti s obehom peňažným prostriedkov prostredníctvom aplikácia AMDINTON.
- 3.2 Prípadné zneužitie platobnej karty je možné komunikovať so spoločnosťou NFX, avšak v zmysle štatútu spoločnosti, NFX nie je vydavateľom kariet a preto nemá prístup k číslam platobných kariet a osobným identifikačným číslam.
- 3.3 NFX môže spracovať prípadné zneužitie platobných kariet pre Klienta, avšak nemá prístup k takým technickým informáciám aby bola schopná vyriešiť takéto zneužitie bez Vydavateľa kariet.
- 3.4 Klient sa vie obrátiť aj priamo na Vydavateľa kariet, ak nechce prípadné zneužitie Platobných kariet riešiť so spoločnosťou NFX.
- 3.5 Ohľadom prípadného zneužitia Platobných kariet alebo neoprávnených transakcií môže Klient kontaktovať Vydavateľa kariet na čísle +44 2034755351.
- 3.6 Ak NFX nevyrieši reklamáciu Klienta do 60 dní, môže sa Klient obrátiť na Card Services, PO Box 64645, London SW8 9DR, United Kingdom.

ARTICLE 1: Information on Complaint rules

1.1. This NFX Complaints policy is issued in connection to Prepaid Payment Cards usage, has been issued and becomes valid and effective on 1st November 2016. The Complaints policy is complementary to General Terms and its interpretation shall be considered in conjunction with General Terms. In case General Terms do not include Complaints policy required by the Client, these shall be coupled with these Complaints policy.

ARTICLE 2: Complaints from General Terms

- 2.1 This Article of the General Terms regulates claims regarding breach of the Agreement or General Terms, as well as other Applicable laws.
- 2.2 The Client can file his claim in person, in writing or through claims@adminton.eu. NFX shall be obliged to accept any claim regarding provision of service at financial funds management with help of the ADMINTON application and payment services communicated with cards Issuer.
- 2.3 NFX shall be obliged to respond Client in a similar way as the claim has been submitted within 30 working days since day of the reception.
- 2.4 Shall the Client want to submit claim in connection with unauthorised Payment card usage, it is recommended to Cancel Card activity through application ADMINTON – SUSPEND card. Card can be deactivated without stating the reason. In case the Card is deactivated through “Temporarily suspend”, it is possible to reactivate it again in few seconds.

ARTICLE 3: Payment Cards misuse Complaints

- 3.1 There is a complaints mechanism defined in Article 2 connected to the financial funds management with help of the ADMINTON application.
- 3.2 It is possible to communicate with Potential Payment Card misuse with NFX, however in terms of the company NFX status, NFX is not a card Issuer and therefore does not have access to Payment Card numbers or to Personal Identification Numbers.
- 3.3 NFX may process potential Payment Card misuse for the Client, however does not have access to the technical information to be able to resolve such misuse without Card Issuer.
- 3.4 The Client can go directly to the Card Issuer if the Client does not intend to resolve potential Payment Card misuse with NFX.
- 3.5 The Client is allowed to contact the Card Issuer directly regarding potential Payment card misuse or unauthorised transactions occurrence on telephone number +44 2034755351.
- 3.6 Shall the NFX not resolve the Client's complaint within 60 days, he can go directly to Card Services, PO Box 64645, London SW8 9DR, United Kingdom.