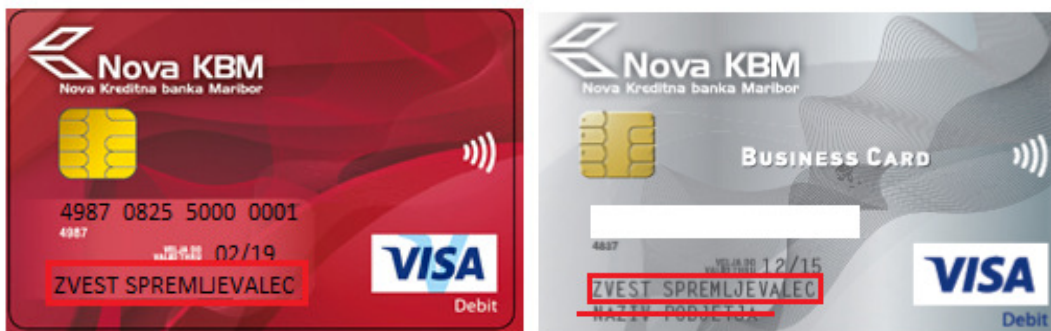


NAVODILA ZA IZPOLNJEVANJE OBRAZCA ZA ODDAJO KARTIČNE REKLAMACIJE

Polje **Ime in priimek imetnika kartice:**

- vpišite ime in priimek imetnika kartice, ki je zapisano na kartici
- imetniki poslovnih kartic ne vpisujte naziva podjetja, ampak vpišite le ime in priimek imetnika kartice



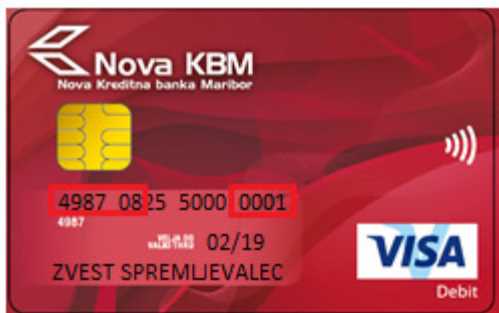
Primer izpolnitve:

Ime in priimek imetnika kartice /
Name and surname:

ZVEST SPREMLJEVALEC

Polje **Številka kartice**

- vpišite prvih šest in zadnje štiri številke iz kartice



Primer izpolnitve:

Številka kartice / Card number:

4 9 8 7 0 8 * * * * 0 0 0 1

(Vpišite prvih šest in zadnje štiri številke iz kartice.)

Polje Datum transakcije

- vpišite datum, ko je bila opravljena sporna transakcija/sporne transakcije

Polje Znesek transakcije:

- vpišite znesek sporne transakcije, ki je zapisan v spletni banki ali na izpisku
- če imate vklopljeno SMS storitev obveščanja, ne vpisujte zneska iz SMS sporočila, saj lahko pride do razlike med zneskom v SMS sporočilu in dejanskim zneskom bremenitve računa (npr. zaradi tečajnih razlik)

Polje Naziv prodajnega mesta:

- vpišite naziv prodajnega mesta iz varnostnega SMS-a, izpiska ali prometa iz spletne banke

Primer transakcij iz izpiska za kartico z odloženim plačilom:

SPECIFIKACIJA POSLOVANJA S PLAČILNO KARTICO

ZAP. ST	PRODAJNO MESTO	REFERENČNA ŠTEVILKA TRANSAKCIJE	DATUM	ZNESEK
1	INTERSPAR MURSKA SOBOTA * NAKUP		11.07.2019	6,99 EUR
2	BS M.SOBOTA-PANONSKA C * NAKUP		17.07.2019	69,97 EUR

Primer prikaza prometa v spletni banki:

11.07.2019	INTERSPAR MURSKA SOBOTA	-6,99 EUR
17.07.2019	BS M.SOBOTA-PANONSKA C	-69,97 EUR

Primer transakcije iz izpisa prometa na transakcijskem računu za debetno kartico:

31.08.2019 04.09.2019	39398507	28,80	PE MUELLER M. SOBOTA 2
--------------------------	----------	-------	------------------------

Primer izpolnitve:

Datum transakcije / Transaction date : 11.7.2019, 17.7.2019

Znesek transakcije / Transaction amount: 6,99 EUR; 69,97 EUR

Naziv prodajnega mesta / Description of Merchant: INTERSPAR MURSKA SOBOTA, BS M.SOBOTA-PANONSKA C, PE MUELLER M.SOBOTA 2

Pomembno! Dokler ima transakcija v spletni banki status » **V obdelavi**«, oddaja reklamacije ni možna.

Primer transakcije:

17.10.2019

Bankomat

MARIBOR-ZAGREBSKA

V obdelavi

-20,00 EUR

Če reklamirate več transakcij, navedite vse datume, zneske in nazive prodajnega mesta ali v polja **Datum transakcije**, **Znesek transakcije** in **Naziv prodajnega mesta** zapišite »**po prilogi**« in označite transakcije na izpisku, ki ga priložite kot dodatno datoteko.

Primer izpolnitve:

Datum transakcije / *Transaction date* :

po prilogi

Znesek transakcije / *Transaction amount* :

po prilogi

Naziv prodajnega mesta / *Description of Merchant* :

po prilogi

Želite priložiti še kakšno datoteko?

Da

Ne

Naložite tukaj:

Priložite dokumente v e-obliki. Dovoljene so datoteke vrste JPG, TIFF, DOC, DOCX in PDF. Maksimalna velikost 4MB.

Datoteke za prenos:



Kliknite za izbiro ali povlecite datoteke za prenos!

V nadaljevanju obrazca označite in dopolnite **eno** izjavo, ki opisuje razlog zaradi katerega podajate reklamacijo ali vpišite razlog reklamacije v razdelek **Drugi razlogi za zavrnitev**.

Drugi razlogi za zavrnitev / Other reasons for refusal to pay:

Najpogostejši razlogi za podajo reklamacije

Transakcije niste opravili:

- Če podajate reklamacijo, ker niste opravili transakcije, za katero je bil bremenjen vaš račun, označite prvo ali drugo izjavo (odvisno ali imate vašo kartico pri sebi oz. ali je bila ukradena/izgubljena/neprejeta).

Pomembno! Pred oddajo reklamacije, obvezno blokirajte kartico.

- Zgoraj navedene transakcije nisem opravil jaz, niti nisem nikogar pooblastil, da opravi nakup namesto mene. Kartice nisem izgubil, niti mi ni bila ukradena, ves čas sem jo imel pri sebi. *I did not make the above-mentioned transaction, nor did I authorise anyone else to make it. My card was not lost or stolen and I had it in my possession all the time.*
 - Zgoraj navedene transakcije nisem opravil jaz, niti nisem nikogar pooblastil, da opravi nakup namesto mene. Kartica je bila izgubljena/ukradena/nikoli prejeta. *I did not make the above-mentioned transaction, nor did I authorise anyone else to make it. My card was lost/stolen/never received.*

Vaš račun je bil bremenjen za napačen znesek:

- Če je bil vaš račun bremenjen za neustrezen znesek, označite spodnjo izjavo.

- Moja kartica je bila obremenjena za znesek v višini _____ namesto _____. V prilogi vam pošiljam fotokopijo računa oziroma potrdila o nakupu. *My account was debited for the transaction in the amount of _____ instead of _____. I now attach a copy of my payment receipt stating the correct amount.*

Naročenega blaga niste prejeli ali ste prejeli neustrezno blago: na obrazcu označite in obvezno dopolnite eno izmed izjav, ki opisuje razlog za podajo reklamacije.

- Preden oddate reklamacijo obvezno vzpostavite kontakt s prodajnim mestom in kot dodatno datoteko priložite komunikacijo s prodajnim mestom.
- Če se prodajno mesto ni odzvalo, to zapišite v izjavi. Naročeno blago natančno opišite.

Primeri izpolnitve:

Neprejem blaga

- Naročenega blaga še nisem prejel. Dostava bi morala biti opravljena najpozneje do podatek ni bil naveden na spletni strani. Dne 1.8.2019 sem kontaktiral prodajno mesto in trgovec je odgovoril se ni odzval. Naročil sem ženske Adidas čevlje v beli barvi, št. 37 (natančen opis blaga). *I have not yet received the ordered merchandise. The agreed delivery date was _____, On _____ I contacted the merchant and the merchant responded _____, I ordered _____ (detailed description of the goods).*

Prejem neustreznega blaga

- Na prodajnem mestu sem naročil ženske Puma hlače v beli barvi, konfekcijska številka S (natančen opis blaga), vendar sem dne 5.5.2019 namesto naročenega prejel ženske Puma hlače v modri barvi, konfekcijska številka M (natančen opis blaga). Dne 6.5.2019 sem kontaktiral prodajno mesto in trgovec je dne NI odgovoril _____. Blago sem dne _____ poskušal vrniti prodajno mesto se ni odzvalo, ni podalo odgovor na kateri naslov naj vrnem blago (natančen opis postopka vračila blaga oziroma zakaj blago prodajnemu mestu ni bilo vrnjeno). Prilagam dokazila poslano elektronsko sporočilo trgovcu. *I ordered _____ (detailed description of the goods) but on _____ I received _____ (detailed description of the goods). On _____ I contacted the merchant who on _____ responded _____. I returned/attempted to return the goods on _____ by _____ (detailed description how the goods were returned/attempted to be returned and why the goods were not returned to merchant). See enclosed documents _____.*

Bankomat ni izplačal zelenega zneska ali je izplačal napačen znesek: označite eno od spodnjih izjav, ki opisuje razlog za podajo reklamacije.

Bankomati / ATM transactions

- Bankomat mi zelenega zneska, za katerega je bila bremenjena moja kartica, ni izplačal. *I did not receive the amount for which my account was debited.*
- Izplačan je bil le delni znesek dviga na bankomatu v višini _____ namesto _____, za kolikor je bila moja kartica tudi bremenjena. *I did not receive the whole of the withdrawn amount for which my account was debited. The amount received was _____ instead of _____.*

Na koncu obrazca izpolnite polje **Kraj in datum** in navedite morebitne dodatne priloge, ki jih boste oddali (npr. komunikacija s prodajnim mestom, izpisek):

Kraj in datum / Location and date:

Priloge / Attachments:

1.

2.

3.