

WYKAZ DOKUMENTÓW do ewentualnego dołączenia podczas zgłaszania reklamacji.

LP.	REKLAMOWANE ZDARZENIE (przyczyna niezadowolenia)	DODATKOWE DOKUMENTY poza formularzem zgłoszenia reklamacji w przypadku transakcji kartą Visa
1	brak wypłaty gotówki z bankomatu, cofnięcie gotówki, wypłata tylko części kwoty,	brak
2	podwójne (wielokrotne) obciążenie - rozliczenie na rachunku karty tej samej transakcji więcej niż raz,	brak
3	nieprzetworzony zwrot - brak rozliczenia na rachunku karty zwrotu, który powinien zostać przetworzony przez akceptanta karty w następstwie błędnej transakcji,	- dokument wystawiony przez akceptanta karty potwierdzający dokonanie zwrotu należności na rzecz klienta (np.: wydruk potwierdzenia zwrotu z terminala POS); -dokument potwierdzający próbę wyjaśnienia reklamacji bezpośrednio z akceptantem karty*
4	zwrotu towaru lub odwołanie zamówionej usługi, anulowanie rezerwacji,	-dokumenty potwierdzające dokonanie zwrotu, odwołanie usługi lub anulowanie rezerwacji (np.: potwierdzenie anulowania rezerwacji, potwierdzenie zwrotu towaru, korespondencja z usługodawcą); -dokument potwierdzający próbę wyjaśnienia reklamacji bezpośrednio z akceptantem karty*
5	nieprawidłowa kwota lub waluta obciążenia z tytułu transakcji	-dokument potwierdzający, że kwota lub waluta rozliczonej transakcji jest nieprawidłowa (np.: rachunek wskazujący prawidłową kwotę transakcji, potwierdzenie zamówienia lub rezerwacji)
6	zapłacono w inny sposób - zapłata za towar/usługę inną kartą płatniczą, przelewem bądź gotówką	-potwierdzenie zapłaty inną kartą bądź gotówką, -dokument potwierdzający próbę wyjaśnienia reklamacji bezpośrednio z akceptantem karty*
7	niedostarczony towar lub niezrealizowana usługa oprócz bankructwa biura podróży lub linii lotniczych opisanych w pkt 8 oraz 9	-oświadczenie klienta, iż nie otrzymał zamówionej usługi lub towaru w oczekiwanym terminie, wraz ze wskazaniem daty kiedy towar miał być dostarczony lub usługa miała być zrealizowana; - dokument potwierdzający próbę wyjaśnienia reklamacji bezpośrednio z akceptantem karty*
8	bankructwo linii lotniczych	- dokumenty dotyczące usługi nr rezerwacji, data/daty miejsca przelotu; - dokument potwierdzający próbę wyjaśnienia reklamacji bezpośrednio z akceptantem karty*

9	bankructwo biura podróży	w pierwszej kolejności Klient zgłasza roszczenie u marszałka województwa a dopiero w przypadku otrzymania negatywnej odpowiedzi, w ciągu 60 dni od dnia jej otrzymania Klient zgłasza reklamację w Banku - kopia negatywnej odpowiedzi od marszałka województwa; - dokumenty dotyczące usługi np.: umowa/rezerwacja wycieczki zawierająca nr rezerwacji, daty i miejsce pobytu
10	zbyt późne obciążenie za transakcję	- w przypadku obciążenia w terminie do 180 dni od daty transakcji dokument potwierdzający, że w dniu obciążenia za transakcję rachunek miał saldo ujemne lub karta była już zastrzeżona, - w przypadku obciążenia w terminie powyżej 180 dni od daty transakcji jedynie dokument potwierdzający zastrzeżenie karty*
11	nieczytelny lub brak wydruku z bankomatu z kodem doładowania telefonu	brak
12	dostarczony towar jest niezgodny z opisem	- oświadczenie klienta opisujące wady /niezgodność towaru z opisem wraz z podaniem dat: otrzymania towaru, dokonania zwrotu towaru oraz otrzymania zwróconego towaru przez akceptanta karty (jeżeli akceptant odmówił przyjęcia towaru dodatkowo potwierdzenie odmowy) - dokument potwierdzający próbę wyjaśnienia reklamacji bezpośrednio z akceptantem karty*
13	klient nie przyznaje się do transakcji	- oświadczenie klienta, iż nie dokonywał transakcji ani też nikogo nie upoważniał do jej dokonania (nie jest wymagane gdy formularz zgłoszenia reklamacji zawiera taki zapis)

*potwierdzenie może stanowić np.: mailowa korespondencja z usługodawcą, adres strony www jeżeli Klient korzystał z formularza kontaktowego z informacją o dacie kontaktu i poczynionymi ustaleniami, oświadczenie Klienta że osobiście bądź telefonicznie kontaktował się z akceptantem karty ze wskazaniem dat i poczynionych ustaleń