

Drodzy Klienci,

zdajemy sobie w pełni sprawę, że ograniczenia w funkcjonowaniu **branży turystycznej** związane z pandemią COVID-19 stanowią dla Państwa firmy wyzwanie biznesowe, logistyczne i finansowe. Jednym z najważniejszych skutków restrykcji jest brak możliwości realizacji usług, które zostały już opłacone przez klientów kartą płatniczą.

W nawiązaniu do Ustawy z dnia 2 marca 2020 roku o szczególnych rozwiązaniach związanych z zapobieganiem, przeciwdziałaniem i zwalczaniem COVID -19, innych chorób zakaźnych oraz wywołanych nimi sytuacji kryzysowych (dalej „Ustawa”) przekazujemy Państwu najważniejsze informacje na temat wpływu jej przepisów na procedurę reklamacyjną skutkującą obciążeniem zwrotnym (procedura chargeback) i sposób jej rozpatrywania.

Przepisy Ustawy nie odebrały bankom - wydawcom kart możliwości zgłaszania reklamacji w trybie procedury chargeback.

Organizacje płatnicze będą przetwarzały i kierowały do agentów rozliczeniowych potrącenia z tytułu złożonych przez banki reklamacji. Należy mieć zatem na uwadze, że takie reklamacje będą do nas napływały. Realizując obowiązek wynikający z zawartej z Państwem umowy o współpracy, będziemy angażować Państwa w wyjaśnianie sporu z klientem.

Każdą reklamację będziemy rozpatrywać indywidualnie i o każdej będziemy Państwa zawiadamiać na piśmie, wskazując konkretną przyczynę. W przypadku jeśli któraś z nich będzie dotyczyła odroczenia zwrotów, to każdorazowo będziemy Państwa prosić w szczególności o:

1. weryfikację, czy zakwestionowana transakcja dotyczy przypadku odstąpienia czy rozwiązania umowy, o którym mowa w art. 15k Ustawy, w tym z uwzględnieniem daty wejścia w życie tych przepisów;
2. weryfikację, czy zwrot nie został już wcześniej wykonany (np. w gotówce, przelewem bankowym lub na inną kartę płatniczą – w zakresie czego nie mamy wiedzy), aby zapobiec podwójnym zwrotom. Takie ryzyko identyfikują wszyscy uczestnicy procedury chargeback: organizacje płatnicze, wydawcy kart, agenci rozliczeniowi oraz akceptanci. Wszyscy są również zobowiązani ściśle ze sobą współpracować oraz kontrolować te przepływy. Działamy bowiem we wspólnym interesie;
3. weryfikację, czy posiadaczowi karty zaproponowano alternatywne rozwiązanie (voucher, zmiana terminu itp.) i czy zostało ono przez niego zaakceptowane (jeśli tak, to będziemy potrzebowali dokumentu potwierdzającego tę akceptację, który będzie niezbędny do odrzucenia reklamacji). W przypadku odmowy, wystarczająca jest pisemna informacja.

Jeżeli mają Państwo dodatkowe pytania lub wątpliwości zapraszamy do kontaktu z Centrum Obsługi Klienta, tel. 22 515 30 05.

Z poważaniem,

Zespół First Data Polska S.A.