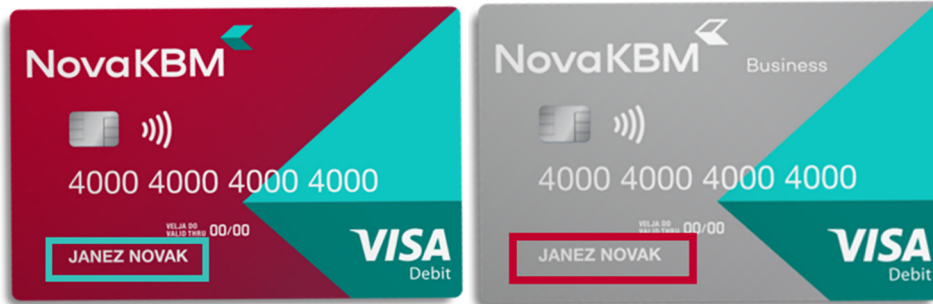


NAVODILA ZA IZPOLNJEVANJE OBRAZCA ZA ODDAJO KARTIČNE REKLAMACIJE

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 / Name and Surname: JANEZ NOVAK

Polje **Maskirana številka kartice**

- vpišite prvih šest in zadnje štiri številke iz kartice



Primer izpolnitve:

Maskirana št. kartice / Truncated Card No: 4000*****4000

Polje **Transakcijski račun***

- vpišite številko osebnega računa (ni obvezno)

Polje **CLN***

- izpolni banka

Polje **Kontaktna telefonska številka**

- vpišite kontaktno telefonsko številko

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:	Naziv prodajnega mesta / Description of Merchant:	Znesek transakcije / Transaction Amount:
po prilogi	po prilogi	po prilogi
█	█	█
█	█	█

Pri nekaterih razlogih za reklamacijo so potrebni dodatni podatki, pojasnila ali dokazila.

Potrebne priloge za posamezen razlog so navedene v oklepaju. Priloge od A do K so navedene na strani 4.

Primer:

Naročenega blaga še nisem prejel/plačana storitev ni bila opravljena (Priloge A, E, F).
I have not yet received the ordered goods/service. (Attachments A, E, F)

Za podani primer so potrebne priloge A, E in F.

V nadaljevanju obrazca označite in dopolnite **eno** izjavo, ki najbolje opisuje razlog zaradi katerega podajate reklamacijo ali vpišite razlog reklamacije v razdelek **Drugi razlogi za zavrnitev - opis dogajanja**. V to polje lahko vpišete tudi dodatno pojasnilo izbranega razloga.

Drugi razlogi za zavrnitev - opis dogajanja / Other reasons for rejection – description of incident:

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/ne prejeta).

Pomembno! Pred oddajo reklamacije, obvezno blokirajte kartico.

Če je bila kartica izgubljena/ukradena/pozabljena ali nikoli prejeta označite ustrezno polje.

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. Prav tako nisem nikomur posređoval številke in varnostnih elementov kartice. Kartico sem preklical dne 25.03.2022.

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. I did not give my card number and security credentials of my card to anyone else. I blocked my card on 25.03.2022.

Zgoraj navedene transakcije nisem opravil jaz, niti nisem nikogar pooblastil, da opravi nakup namesto mene. Kartica je bila: izgubljena ukradena pozabljena nikoli prejeta, kar sem ugotovil dne . Kartico sem preklical dne .

I did not make the above-mentioned transaction, nor did I authorise anyone else to make it. My card was:
 lost stolen forgotten never delivered as I found out on . I blocked my card on .

Na prodajnem mestu ste opravili enega ali več nakupov, bremenjeni pa ste bili za dodatni znesek/zneske.

Vpišite bremenitev/bremenitve, za katere ste podali soglasje in bremenitev/bremenitve s katerimi se ne strinjate. Kartico blokirajte in vpišite datum blokade. Potrebno je izpolniti prilogo A.

Na zgoraj navedenem prodajnem mestu sem opravil nakup v višini dne , spornega nakupa v višini nisem opravil jaz. Kartice nisem izgubil, niti mi ni bila ukradena, ves čas sem jo imel pri sebi. Kartico sem preklical dne (Priloga A).

I made at purchase at the above-mentioned Merchant on in the amount of . The contested transaction in the amount of was not carried out by me. My card was not lost or stolen, and I had it in my possession all the time. I blocked my card on (Attachment A)

Na prodajnem mestu ste opravili samo en nakup, transakcijo pa ste potrdili večkrat.

Vpišite razlog zakaj ste isti nakup potrdili večkrat.

Na prodajnem mestu sem opravil samo en nakup. Transakcijo sem potrdil večkrat, ker .

Vaš račun je bil bremenjen za napačen znesek.

Vpišite znesek, za katerega je bila vaša kartica bremenjena in pravilni znesek bremenitve. Potrebna je priloga C.

Moja kartica je bila obremenjena za znesek v višini [] namesto [] (Priloga C).

Naročenega blaga niste prejeli.

Potrebne so priloge A, E in F.

Naročenega blaga še nisem prejel/plačana storitev ni bila opravljena. (Priloge A, E, F).

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

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 from the ATM.

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 entire amount withdrawn for which my account was debited. The amount I received was [] instead of [].

Polje Kraj in datum

Vpišite kraj in datum oddaje reklamacije

Kraj in datum / Location and date: []

Polje Podpis imetnika

Podpis imetnika / Cardholder's signature: []

Opis prilog

Priloga A - dokazilo o poskusu reševanja nesporazuma s prodajnim mestom

Vsebuje podatke kdaj, na kakšen način in s kakšnim uspehom je bil opravljen poskus reševanja nesporazuma s prodajnim mestom. Izpolnijo/označijo se ustrezna polja in priložijo dokazila.

- A- Dne sem komuniciral; poskušal komunicirati s prodajnim mestom tako, da sem:
- mu poslal mail, ki ga prilagam; ga klical po telefonu na številko
 - mu napisal obvestilo na njegovi spletni strani
 - poskušal obiskati spletno stran vendar ta ni bila dosegljiva/ne obstaja več
 - drugo - opis
- Trgovec mi je dne odgovoril da ; ni odgovoril

Priloga B - dokazilo o obljubljenem vračilu sredstev na kartico

Izpolnijo/označijo se ustrezna polja in priložijo dokazila.

- B- Dne mi je trgovec obljubil vračilo sredstev na kartico v višini , to je razvidno iz slipa; maila; pisma; obljuba je bila podana ustno; drugo (opis)

Priloga C - dokazilo o obljubljeni/oglaševani ceni

Potrebno je označiti, katero od označenih dokazil je priloženo.

- C- Prilagam potrdilo o nakupu/ceni / proof of purchase/price enclosed: slip; račun; drugo dokazilo o oglaševani/obljubljeni ceni

Priloga D - dokazilo o plačilu istega blaga/storitve na drugačen način

Potrebno je označiti, katero od označenih dokazil je priloženo.

- D- Prilagam dokazilo o plačilu z: gotovino; nakazilom; drugo kartico št. *****

Priloga E - opis naročenega blaga/storitve

Podan mora biti natančen opis naročenega blaga/storitve z besedami naročnika. Samo številka naročila ali artikla ne zadošča. V kolikor razpolagate z dokazilom o naročilu, ga priložite.

- E- Opis naročenega blaga/plačane storitve

Priloga F - Podatki o predvideni/obljubljeni dostavi blaga/opravljeni storitvi

Izberite/izpolnite ustrezna polja.

F- Blago bi moralo biti dostavljeno/storitev opravljena: najkasneje do dne ; datum ni bil podan

Priloga G - podatki o datumu dejansko prejetega blaga/storitve

Vpišite datum dejansko opravljene storitve/prejetega blaga.

G- Blago je bilo dostavljeno/storitev opravljena dne

Priloga H - Opis dejansko prejetega blaga/opravljenе storitve

Podan naj bo natančen opis dejansko prejetega blaga/opravljenе storitve - pojasnjeno naj bo v čem se je dejansko prejeta blago/opravljenа storitev razlikovala od obljubljenega / oglaševanega.

H- Opis prejetega blaga/storitve

Priloga I - podatki/dokazila o poskusu vračila blaga trgovcu

Izberite ustrezno polje, vpišite potrebne podatke in priložite omenjena dokazila.

- I- Blago sem dne vrnil ali poskušal vrniti trgovcu tako, da sem:
- blago vrnil/poslal-prilagam potrdilo s sledljivostno številko
 - trgovca vprašal, na kateri naslov mu blago lahko vrnem a se ta ni odzval/je izjavil, naj blaga ne vračam-prilagam dokazilo.
 - trgovca obvestil, da se napačno/poškodovano/prepozno dostavljeno blago nahaja na naslovu kjer ga lahko prevzame- prilagam dokazilo. Blago se trenutno nahaja na lokaciji:

Priloga J - podatki/dokazila o prejemu ponarejenega blaga

Izberite ustrezno polje in priložite označeno dokazilo.

- J- Blago sem kupil v dobri veri, da gre za originalno blagovno znamko vendar sem kasneje ugotovil, da gre za ponaredek. Prilagam dokazilo:
- zapisnik carinske službe; izjava zastopnika za blagovno znamko; izjava izvedenca za področje (npr.: sodni izvedenec)

Priloga K - dokazilo o preklicu naročila blaga/storitve

Vpišite datum preklica in priložite dokazilo.

K- Dne sem preklical naročilo blaga/storitve v skladu s pogoji poslovanja- prilagam dokazilo.