

Objednala jste si zboží, zaplatila kartou a už týdny či měsíce čekáte na zásilku? Klid, nic není ztraceno.

Stejně tak není třeba skládat zbraň, pokud vám nedorazilo to, co jste si objednala, případně je to ve velmi pochybné kvalitě. Existuje totiž takzvaný chargeback, který vám může pomoci získat peníze zpátky.

MOŽNOST NABÍZEJÍ VŠECHNY BANKY

Jde o službu, s jejíž pomocí zažádáte o vrácení peněz na platební kartu v případě, že vám obchodník neposkytl zaplacenou službu. Nebo nedodal slíbené zboží, neuznal reklamaci, nevrátil peníze při odstoupení od smlouvy v zákonné lhůtě či při porušení smluvních podmínek. „V těchto případech se lze domáhat vrácení zaplacené částky u banky – vydavatele platební karty, jejímž prostřednictvím bylo za zboží placeno,“ potvrzuje Kristýna Nováková, advokátka z poradenské společnosti Rödl & Partner. Největší využití má tato služba při problémech se zahraničními obchodníky. Určitě se nemusíte bát, že vaše banka tuto službu nebude nabízet. „Chargeback musí podle podmínek karetních asociací nabízet všechny banky,“ vysvětluje Petr Jermář, hlavní analytik Banky.cz



MĚLA JSTE SMŮLU PŘI ON-LINE NAKUPOVÁNÍ?

KDO VÁM vrátí peníze?

NALETĚLA JSEM...

MONIKA: „PŘIŠLY BOTY LEDA TAK DO RAKVE.“

Na falešné pozitivní recenze se nechala natchytat paní Monika, která objednala a zaplatila dceři boty do tanečních na adrese Baland.cz. „Nejenže jsem na boty čekala několik měsíců, ale když dorazily, byla jejich kvalita velmi špatná. Vůbec nedržely tvar, byly měkké, dokonce neměly ani žádnou pevnou podrážku,“ popisuje vady. Zkrátka šlo o boty, v nichž se nedalo chodit, natož hodiny tančit. „Byly tak leda do rakve,“ říká ironicky. Jenže, i když je v zákonné lhůtě 14 dnů reklamovala a požadovala po e-shopu vrácení peněz, dozvěděla se, že překročila jejich údajnou pětidenní reklamční lhůtu. „Odkázali mě na obchodníka kdesi v Číně. S tím jsem se nehodlala smířit. Vyměnili jsme si ještě několik mailů, kde e-shop nepřipouštěl vrácení peněz,“ popisuje svoje kroky Monika. Protože za boty zaplatila kartou, rozhodla se vyzkoušet chargeback. Přístup banky ji příjemně překvapil. „Přeposlala jsem jim mail s komunikací s e-shopem a už druhý den jsem měla peníze na účtu zpátky. Od zadání požadavku do vrácení peněz tak neuběhlo ani 24 hodin,“ pochvaluje si tuhle možnost.

JAK POSTUPOVAT?

1. VYROBTE SI DŮKAZY

Jestli nemáte o zaplaceném zboží stále žádné zprávy, pak neotálejte a začněte e-shop doslova bombardovat e-maily. Žádejte buď doručení objednaného zboží, nebo vrácení peněz. Právě tahle komunikace je důležitá pro banku – předložíte ji při žádosti o reklamaci platby kartou.

2. SPOJTE SE S BANKOU

Nikdo na vaše maily nereaguje, nebo vám snad přišla odpověď ve smyslu, že firma nic řešit nebude? Obrátte se na banku, která vydala kartu, z níž jste nákup zaplatila.

3. NACHYSTEJTE SI DOKLADY

Aby banka mohla celou akci rozpočítat, musíte doložit řadu dokladů. O zaplacení zboží, o tom, kdy měla být služba čerpána nebo zboží dodáno. „Pravidla karetních asociací vyžadují jak doložení komunikace držitele karty s obchodníkem o urgenci zboží či služby, tak i prokázání obchodníka, že zboží nebo službu poskytl,“ vysvětluje Filip Hrubý z České spořitelny.

4. NÁPRAVA VĚTŠINOU HNED

Banky se snaží vyřizovat reklamace platby kartou rychle a peníze jsou na kartě připsané do několika dnů od podání reklamace. Může se ale stát, že si banka není jistá protiprávním jednáním protistrany a může si od vás vyžádat další dokumentaci nebo doklady, které by protiprávní jednání potvrdily.

KDY PODAT TRESTNÍ OZNÁMENÍ?

Objednala jste si něco přes internetový bazar, nebo třeba přes Facebook, a dorazila vám místo určitého zboží krabice plná kamení nebo snad starý, nefunkční krám? „Trestní oznámení má smysl podávat při podezření, že ze strany prodejce se nejedná o omyl, ale úmyslné podvodné jednání,“ uvádí advokátka Kristýna Nováková. „Pokud by způsobená škoda přesahovala částku 10 tisíc korun, může být jednání obchodníka posouzeno i jako trestný čin. V nižší částce způsobené škody jako přeštek,“ dodává odbornice. Je mnohdy také možné, že poškozených bude násobně více, a způsobená škoda se tak bude sčítat.



TŘETINA O TOM NEMÁ PÁRU

O chargebacku nic neví 34 % lidí, kteří jsou uživateli platební karty. Ukázal to nedávný průzkum Indexu prosperity a finančního zdraví. Naopak přímou zkušenost s reklamací platby má 13 % lidí. „Z těch, kteří využili žádosti o chargeback, 82 % získalo peníze zpět,“ informuje Monika Hrubá z České spořitelny. 53 % lidí ví, o co jde, ale nikdy tuhle možnost nevyužili.

▼ INZERCE

Užij si slevy a doručení zdarma s alza^{plus}⁺

25 Kč
měsíčně
Při roční platbě

 **alza.cz** | Kratší cesta k lepšímu

