



Regulamin obsługi zgłoszeń posiadaczy kart zagranicznych w ramach programu Gwarancja Najlepszego Kursu

§ 1

Postanowienia ogólne

1. Posiadacze Kart Płatniczych dokonujący transakcję w walucie karty (DCC) na terminalach eService, są objęci programem Gwarancja Najlepszego Kursu.
2. Program Gwarancji Najlepszego Kursu ma dać Posiadaczom pewność, że transakcja DCC jest dla nich korzystniejsza niż transakcja dokonana w złotych polskich.
3. W ramach programu Posiadacz Kart zagranicznych ma możliwość zakwestionowania kursu przewalutowania transakcji stosowanego przez eService.
4. Jeśli Posiadacz karty zagranicznej dokonał transakcji w złotych polskich i otrzymał korzystniejszy kurs przewalutowania niż podczas dokonywania transakcji DCC może złożyć zgłoszenie reklamacyjne do eService.
5. W przypadku gdy Posiadacz karty wykaze, że transakcja w złotych polskich była dla niego korzystniejsza, eService zwróci mu dwukrotność różnicy.

§2

Zasady obsługi Programu Gwarancji Najlepszego Kursu

1. Podstawą do rozpoczęcia zgłoszenia reklamacyjnego jest dokonanie tą samą kartą wydaną za granicą zarówno transakcji DCC jak i transakcji w złotych polskich.
2. Obie transakcje muszą być dokonane tego samego dnia.
3. W ramach programu Gwarancji Najlepszego Kursu eService będzie brał pod uwagę kurs wykorzystany podczas transakcji DCC oraz kurs przewalutowania wykorzystany przez bank wydawcę karty.
4. Posiadacz karty zagranicznej, który chce zakwestionować kurs eService zobowiązany jest do skompletowania następujących dokumentów:
 - a. Kopia wydruku z terminala (wydruk musi być czytelny)
 - b. Dokument potwierdzający przeprowadzenie transakcji przewalutowanej przez bank po kursie korzystniejszym niż oferowany przez eService
5. Posiadacz karty zagranicznej zobowiązany jest do wypełnienia Formularza Zgłoszeniowego, który jest dostępny na stronie internetowej www.eservice.pl
6. Rachunek karty zagranicznej Posiadacza Karty w przypadku pozytywnego rozpatrzenia zgłoszenia reklamacyjnego, zostanie uznany dwukrotnością różnicy.
7. Kwota uznania stanowi dwukrotność różnicy pomiędzy kwotą obciążenia transakcji DCC dokonanej na terminalu eService, a kwotą obciążenia transakcji dokonanej w złotych polskich.

§3

Procedura obsługi zgłoszeń Posiadaczy kart zagranicznych w ramach Programu Gwarancji Najlepszego Kursu

1. Posiadacz karty przekazuje zeskanowane dokumenty na wskazany przez eService adres internetowy.
2. Po przesłaniu zgłoszenia reklamacyjnego, Posiadacz karty otrzyma automatycznie wygenerowaną informację w formie elektronicznej, w której zostanie wskazany termin rozpatrzenia zgłoszenia.
3. Zgłoszenie reklamacyjne zostanie przekazane do właściwego działu eService.
4. Zgłoszenie reklamacyjne zostanie rozpatrzone przez eService maksymalnie w terminie 15 dni roboczych. W szczególnie skomplikowanych przypadkach uniemożliwiających rozpatrzenie reklamacji i udzielenie odpowiedzi w ww. terminie, termin ten może zostać przedłużony, nie więcej jednak niż do 35 dni roboczych od dnia otrzymania reklamacji. O przyczynach opóźnienia, okolicznościach wymagających ustalenia oraz przewidywanym terminie rozpatrzenia reklamacji i udzielenia odpowiedzi Posiadacz Karty zostanie poinformowany.
5. Po pozytywnym zakończeniu procesu weryfikacji zgłoszenia, Pracownik Zespołu Obsługi Klienta, zleci uznanie rachunku karty Posiadacza Karty.

6. W przypadku pozytywnego zakończenia procesu Pracownik Zespołu Obsługi Klienta informuje Posiadacza Karty o pozytywnym rozpatrzeniu reklamacji i dokonanym uznaniu, w formie wiadomości email, wysłanej na adres z którego zostało wysłane zgłoszenie.
7. W przypadku negatywnego zakończenia procesu, Pracownik Zespołu Obsługi Klienta wysyła do Posiadacza Karty informację o negatywnym zakończeniu reklamacji wraz z wyjaśnieniem.