

**Regulamin Przyjmowania i Rozpatrywania Reklamacji
w ramach świadczonych usług płatniczych
Diners Club Polska Sp. z o.o.**

§ 1

Postanowienie Ogólne

1. Niniejszy Regulamin przyjmowania i rozpatrywania reklamacji w ramach świadczonych usług płatniczych przy użyciu karty płatniczej Diners Club zwany dalej Regulaminem określa zasady przyjmowania oraz rozpatrywania reklamacji przez Diners Club Polska Sp. z o.o.
2. Regulamin stosuje się w powiązaniu z regulaminami właściwymi dla danego produktu lub usługi.
3. Użyte w Regulaminie pojęcia oznaczają:
 - Diners Club** – Diners Club Polska Sp. z o.o. w Warszawie ul. Senatorska 12, 00 – 082 Warszawa, kapitał zakładowy 7.500.000,00 złotych, NIP: 527 -17 – 28 - 928 Regon 012411231, KRS 0000025953 numer zezwolenia KNF IP nr. 16/2013,
 - Customer Service** – Biuro Obsługi Klienta Diners Club **za pośrednictwem którego można złożyć reklamację**, ul. Senatorska 12, 00 – 082 Warszawa, czynne 24 godziny na dobę, **7 dni w tygodniu** , tel. (+48) 22 826 – 07 – 66, fax: (+48) 22 826 07 68, email: customer.services@dinersclub.pl.
 - Klient** – osoba fizyczna, osoba prawna, jednostka organizacyjna nie posiadająca osobowości prawnej, **w tym osoba lub jednostka organizacyjna** na rzecz której Diners Club świadczy usługi płatnicze **na podstawie zawartej umowy o kartę płatniczą**.
 - Podmiot zewnętrzny:**
 - 1. przedsiębiorca/przedsiębiorca zagraniczny lub bank, któremu Diners Club:**
 - 1.1 powierzył wykonywanie pewnych czynności faktycznych związanych z prowadzoną działalnością lub**
 - 1.2 powierzył pośredniczenie w promocji/sprzedaży produktów i usług na rzecz Diners Club na mocy zawartej umowy o współpracy lub**
 - 2. przedsiębiorca/ przedsiębiorca zagraniczny lub bank, który powierzył Diners Club:**
 - 2.1 wykonywanie czynności faktycznych związanych z prowadzoną działalnością w tym czynności o których mowa w art. 5 i 6 ustawy prawo bankowe,**
 - 2.2 pośredniczenie w sprzedaży produktów i usług w jego imieniu na mocy zawartej umowy o współpracy**

Regulamin – niniejszy Regulamin

Reklamacja – wystąpienie Klienta skierowane do Diners Club i obejmujące zastrzeżenia dotyczące usług świadczonych przez Diners Club lub usług świadczonych przez Podmiot zewnętrzny na rzecz Diners Club czy też usług świadczonych przez Diners Club na rzecz Podmiotu zewnętrznego (np. banku) w tym wadliwego świadczenia usług, postępowania niezgodnego z prawem, żądania wyjaśnienia zgłoszonej kwestii, innych.

4. Pozostałe pojęcia użyte w Regulaminie mają znaczenie tożsame ze zdefiniowanymi w regulaminach właściwych dla danego produktu lub usługi.
5. W przypadku rozbieżności pomiędzy niniejszym Regulaminem a regulaminem właściwym dla danego produktu lub usługi przyjmuje się postanowienia regulaminu właściwego dla danego produktu lub usługi.
6. **Informacje dotyczące przetwarzania danych osobowych Klientów nie będących stroną umowy o kartę, którzy złożyli Reklamację albo których dotyczy Reklamacja są przekazywane wraz z niniejszym Regulaminem.**

§ 2

Ogólne Zasady Przyjmowania Reklamacji

1. Klient może składać Reklamacje w poniższej formie:
 - 1) w formie elektronicznej za pośrednictwem wiadomości email skierowanych na adres: customer.services@dinersclub.pl, lub za pośrednictwem innych narzędzi służących do komunikacji elektronicznej, które Diners Club wskaże i udostępni na swojej stronie internetowej,
 - 2) ustnie za pośrednictwem Customer Service z wykorzystaniem połączenia telefonicznego lub przekazanej osobiście w siedzibie Diners Club jej przedstawicielowi,
 - 3) w formie pisemnej opatrzonej podpisem klienta a przekazanej osobiście do biura Diners Club lub wysłanej na adres Diners Club za pośrednictwem operatora pocztowego, kuriera lub postańca, lub wysłanej faksem na numer faksu biura Diners Club lub przekazanej przez osobę upoważnioną przez Klienta do biura Diners Club,
2. **Reklamacje związane z przetwarzaniem danych osobowych lub przesyłaniem informacji handlowych Klient może składać:**
 - 1) **w formie pisemnej na adres Diners Club (ul. Senatorska 12, 00 -082 Warszawa) z dopiskiem „dane osobowe” / „informacja handlowa” lub**

2) w formie elektronicznej na adres: daneosobowe@dinersclub.pl lub customer.services@dinersclub.pl lub,

3) telefonicznie pod numerem telefonu 022 826 - 07 – 66.

Diners Club powołał Inspektora Ochrony Danych Osobowych z którym można się kontaktować poprzez wskazane kanały/środki komunikacji.

2. W trosce o najwyższą jakość usług, rozmowy telefoniczne prowadzone z Customer Service są nagrywane **dla celów dowodowych**, Klient **jest uprzedzany o rejestracji rozmowy i kontynuując ją** wyraża zgodę **na rejestrację rozmowy**. Treść rozmów może zostać wykorzystana wyłącznie jako dowód złożenia Reklamacji/**dyspozycji** bądź w związku z prowadzonym postępowaniem przed organami wymiaru sprawiedliwości, ścigania, nadzoru nad rynkiem usług płatniczych lub konsumenckim, w tym na ich żądanie w sytuacjach wskazanych przepisami prawa powszechnie obowiązującego. **W wypadku braku wyrażenia zgody na rejestrację rozmowy, Klient może złożyć Reklamację w innej formie.**
3. Diners Club rejestruje przyjętą Reklamację a Klient otrzymuje telefonicznie/na adres email zwrotną informację o dacie wpływu Reklamacji, jej zakresie i terminie udzielenia odpowiedzi.
4. Reklamacja powinna zawierać: imię i nazwisko, adres do korespondencji, numer PESEL lub datę urodzenia i podpis (w wypadku Reklamacji pisemnych), adres email, szczegółowy opis zdarzeń które Klient reklamuje i oczekiwania Klienta w zakresie sposobu rozstrzygnięcia Reklamacji oraz zgodę na udzielenie przez Diners Club odpowiedzi w formie elektronicznej, jeżeli Klient z takiej formy chce skorzystać.
5. **W wypadku, gdy przedmiotem Reklamacji jest przetwarzanie danych osobowych, Reklamacja powinna dodatkowo zawierać informację, jakich danych przetwarzanie Klient reklamuje i jakich czynności przetwarzania Reklamacja dotyczy.**
6. Reklamacje należy składać niezwłocznie po zaistnieniu zdarzenia budzącego zastrzeżenia Klienta, co ułatwi i przyspieszy rozpatrzenie reklamacji.
7. Zgłoszenie Reklamacji nie zwalnia Klienta z obowiązku terminowej realizacji zobowiązań wobec Diners Club.

§ 3

Zasady Przyjmowania reklamacji dotyczące transakcji płatniczych

1. Klient jest zobowiązany weryfikować miesięczne zestawienia transakcji (Wyciągi) w celu kontrolowania prawidłowości rozliczeń transakcji płatniczych, opłat/prowizji. Reklamacją finansową mogą być objęte transakcje płatnicze nieautoryzowane, nierozpoznane, niewykonane lub nienależycie wykonane, opłaty/prowizje.

2. Diners Club może zwrócić się do Klienta, którego karta posłużyła do dokonania reklamowanej transakcji płatniczej z prośbą o przesłanie dodatkowych dokumentów dotyczących okoliczności zdarzenia.
3. W przypadku stwierdzenia przez Klienta niezgodności w zestawieniu (Wyciągu) otrzymanym od Diners Club w zakresie wskazanym w pkt. 1 (transakcji płatniczych nieautoryzowanych, nierozpoznanych, niewykonanych lub nienależycie wykonanych, opłat/prowizji), Klient powinien zgłosić do Diners Club pisemną reklamację finansową niezwłocznie, nie później jednak niż w terminie wskazanym w regulaminie właściwym dla danego produktu/usługi.
4. Niezgłoszenie przez Klienta reklamacji transakcji płatniczej nieautoryzowanej, nierozpoznanej, niewykonanej lub nienależycie wykonanej, dotyczącej opłat/prowizji o których mowa w pkt. 1 w terminie 13 miesięcy od dnia obciążenia rachunku płatniczego (konta karty), albo od dnia w którym transakcja płatnicza miała być wykonana, powoduje wygaśnięcie roszczeń Klienta wobec Diners Club z tytułu takich transakcji **lub opłat/prowizji**.
5. W przypadku reklamacji transakcji, która według Klienta nie została przez niego dokonana, Diners Club może zwrócić się do Klienta z wnioskiem o przekazanie dokumentu potwierdzającego zgłoszenie organom ścigania faktu dokonania transakcji przez osobę do tego nieupoważnioną lub jeżeli są ku temu podstawy sam podejmuje czynności wszczynające postępowanie przed organami ścigania. Klient może upoważnić Diners Club do wykonywania jego praw jako pokrzywdzonego w postępowaniu karnym.

§ 4

Sposoby udzielania odpowiedzi na reklamacje

1. Odpowiedź na Reklamację powinna zostać udzielona w formie pisemnej (**papierowej**) **lub na** innym trwałym nośniku informacji, **jeżeli tak uzgodniono z Klientem**. W postaci elektronicznej odpowiedź jest udzielana na wniosek Klienta.
2. W wypadku Reklamacji na które odpowiedź ma być udzielona w formie elektronicznej Diners Club wysyła wiadomości email na adres email wskazany przez Klienta w Reklamacji a w razie jego braku, na adres email zarejestrowany w systemie Diners Club (jeżeli składający **Reklamacje** jest Klientem Diners Club). Odpowiedzi udzielane w formie pisemnej wysyłane są na adres korespondencyjny Klienta podany w Reklamacji a w razie jego braku na adres korespondencyjny Klienta zarejestrowany w systemie Diners Club (jeżeli składający **Reklamację** jest Klientem Diners Club).
3. Odpowiedź na Reklamację zawiera:

- 1) uzasadnienie faktyczne i prawne chyba, że nie wymaga tego charakter podnoszonych zarzutów albo reklamacja została rozpatrzona zgodnie z wolą klienta,
- 2) wyczerpującą informację na temat zgłoszonego problemu ze wskazaniem odpowiednich fragmentów umowy, regulaminu, warunków, tabeli opłat i prowizji lub innego wiążącego dokumentu oraz stosowanych przepisów prawa, chyba, że nie wymaga tego charakter podnoszonych zarzutów,
- 3) wskazanie osoby udzielającej odpowiedzi z podaniem stanowiska służbowego,
- 4) określenie terminu, w którym roszczenie podniesione w Reklamacji rozpatrzonej zgodnie z wolą klienta zostanie zrealizowane,
- 5) w przypadku nieuwzględnienia roszczeń Klienta – odpowiedź powinna zawierać pouczenie o możliwościach:
 - odwołania się od stanowiska zawartego w odpowiedzi na skargę,
 - wystąpienia z wnioskiem o rozpatrzenie sprawy do Rzecznika Finansowego,
 - skierowania sprawy do pozasądowego trybu rozwiązania sporu między Klientem a Diners Club przed Rzecznikiem Finansowym¹
 - skorzystania z instytucji mediacji albo postępowania przed sądem polubownym,
 - wystąpienia z powództwem do sądu powszechnego ze wskazaniem podmiotu, który powinien być pozwany i sądu miejscowo właściwego do rozpoznania sprawy.

§ 5

Rozpatrywanie Reklamacji

1. Diners Club rozpatruje Reklamacje zgodnie z zasadami i terminami wskazanymi w przepisach prawa i wewnętrznych regulacjach.
2. Odpowiedzi na Reklamację Diners Club udziela nie później niż w terminie **15 dni roboczych** od dnia otrzymania Reklamacji.
3. W sprawach szczególnie trudnych, wymagających np. uzyskania przez Diners Club dodatkowych informacji/dokumentów od podmiotów trzecich, dodatkowych wyjaśnień/dokumentów od Klienta – termin rozpatrzenia Reklamacji i udzielenia odpowiedzi może ulec wydłużeniu. O przyczynie wydłużenia **terminu** rozpatrywania Reklamacji Diners Club informuje Klienta określając **okoliczności, które muszą zostać ustalone w celu rozpatrzenia Reklamacji oraz wskazuje** przewidywany termin jej rozpatrzenia, który nie może przekroczyć **35 dni roboczych** od dnia otrzymania Reklamacji.

¹ Możliwość pozasądowego rozpatrywania sporów przed Rzecznikiem Finansowym – od 01.01.2016

§ 6

Postanowienia inne

1. Diners Club może dokonać zmiany niniejszego Regulaminu w wypadku:
 - wprowadzenia nowych lub zmiany powszechnie obowiązujących przepisów prawa
 - zmiany lub pojawienia się nowych interpretacji powszechnie obowiązujących przepisów prawa **na skutek orzeczeń sądów lub decyzji, rekomendacji, wytycznych lub zaleceń organów nadzorczych,**
 - wprowadzenia nowych lub zmiany dotychczasowych wewnętrznych regulacji obowiązujących Diners Club jako przedsiębiorstwa kartowego ogólnosiwiatowej sieci franczyzowej Diners Club International,
 - zmiany **lub rozszerzenia funkcjonalności istniejących** produktów/usług związanych ze zmianami technicznymi /technologicznymi/informatycznymi (powodującymi zmianę lub ulepszenie funkcjonalności istniejących produktów/usług) a wpływającymi na postanowienia niniejszego Regulaminu,
 - zmiany w zakresie usług świadczonych przez Diners Club na podstawie umów o kartę wpływających na postanowienia niniejszego Regulaminu,

2. Diners Club informuje Klientów o zmianie niniejszego Regulaminu na 14 dni przed datą wejścia w życie zmian umieszczając stosowną informację na stronie www.dinersclub.pl.
Ponadto Diners Club informuje Klienta o zmianach Regulaminu poprzez powiadomienie:
 - 2.1 w formie elektronicznej za pośrednictwem wiadomości email wysłanej na adres Klienta zarejestrowany w systemie Diners Club lub,**
 - 2.2 w formie wiadomości sms wysłanej na numer telefonu Klienta zarejestrowany w systemie Diners Club lub**
 - 2.3 w formie pisemnej – w postaci papierowej wysłanej na adres korespondencyjny Klienta zarejestrowany w systemie Diners Club.**

3. Wszystkie czynności związane z przyjęciem i rozpatrywaniem Reklamacji dokonywane są w języku polskim. W przypadku otrzymania Reklamacji w języku obcym, odpowiedzi w zakresie Reklamacji będą udzielane w języku angielskim.

4. W przypadku nieuwzględnienia Reklamacji (**z wyłączeniem Reklamacji dotyczących ochrony danych osobowych**) lub rozpatrzenia jej niezgodnie z żądaniem Klienta, Klient może złożyć do Diners Club odwołanie w formie przewidzianej w § 2 pkt. 1, najpóźniej w terminie **14 dni roboczych** od otrzymania odpowiedzi. Diners Club rozpatruje odwołanie w terminie **14 dni roboczych** od dnia jego otrzymania, a w sprawach szczególnie skomplikowanych termin rozpatrzenia odwołania może ulec wydłużeniu do **30 dni roboczych** o czym Klient jest informowany w momencie pojawienia się przyczyn uniemożliwiających rozpatrzenie odwołania.

5. W przypadku sporu powstałego między Klientem a Diners Club, strony podejmą działania zmierzające do polubownego zakończenia sporu, a w razie braku rozstrzygnięcia sporu na drodze polubownej, Klient ma prawo:

5.1 zwrócić się o pomoc do organizacji konsumenckich, w tym właściwego miejscowo Miejskiego lub Powiatowego Rzecznika Konsumenta (dotyczy Klientów będących konsumentami), lub

5.2 Wystąpić z wnioskiem o rozpatrzenie sprawy przez Rzecznika Finansowego na zasadach określonych w ustawie z dnia 05.08.2015 o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym, lub

5.3 wystąpić z wnioskiem o wszczęcie postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązania sporu. Podmiotem uprawnionym do prowadzenia takich postępowań jest Rzecznik Finansowy (www.rf.gov.pl) lub,

5.4 wystąpić o rozstrzygnięcie sporu na drodze sądowej **do właściwego miejscowo sądu powszechnego.**

6. W wypadku nieuwzględnionych reklamacji związanych z ochroną danych osobowych, Klient może wnieść skargę do organu nadzoru z zakresu ochrony danych osobowych (www.uodo.gov.pl)

7. Organem nadzoru właściwym w sprawach ochrony konsumentów jest Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów Plac Powstańców Warszawy 1, 00 – 950 Warszawa. Bezpłatną pomoc prawną konsumenci mogą uzyskać u miejskich lub powiatowych Rzeczników Konsumentów, wyszukiwarka rzeczników dostępna jest pod adresem: <https://uokik.gov.pl/>.

8. Organem nadzoru nad działalnością Diners Club jest Komisja Nadzoru Finansowego, Plac Powstańców Warszawy 1, 00 – 950 Warszawa.

Warszawa lipiec 2018