

Navodila za izpolnjevanje obrazca PLK 20

Če želite reklamirati kartično transakcijo, izpolnite obrazec PLK 20. Da bomo vašo reklamacijo lahko obravnavali čim hitreje, vas prosimo, da upoštevate spodnja navodila.

Preden začnete

Pripravite:

- zadnje štiri številke kartice,
- seznam spornih transakcij,
- račune, potrdila, elektronsko pošto ali drugo dokumentacijo, povezano z reklamacijo.

Izpolnjevanje obrazca

1. Izpolnite svoje podatke

Vpišite:

- ime in priimek,
- vrsto kartice (Visa ali Mastercard),
- zadnje štiri številke kartice.

2. Vpišite sporne transakcije

Za vsako sporno transakcijo izpolnite:

- datum transakcije,
- naziv prodajnega mesta, kot je prikazan na izpisku ali v NLB Kliku,
- znesek transakcije v EUR.

Če reklamirate več transakcij, priložite seznam po vzoru tabele v obrazcu.

V obrazec vpišite samo transakcije, ki so že prikazane na izpisku ali v NLB Kliku.

3. Izberite razlog reklamacije

Označite samo en razlog reklamacije.

Če reklamirate transakcije iz različnih razlogov, za vsak razlog izpolnite ločen obrazec PLK 20.

Če niste prepričani, kateri razlog izbrati, vam lahko pomagajo naslednji primeri:

- Transakcije ne prepoznate, kartico pa ste ves čas imeli pri sebi – **Nakupa nisem opravil.**
- Kartico ste izgubili ali vam je bila ukradena – **Nakupa nisem opravil (kraja/izguba kartice).**
- Prodajno mesto vam je isti nakup zaračunal večkrat – **Večkratna bremenitev.**
- Prodajno mesto vam ni vrnil denarja – **Neprejetno vračilo sredstev.**
- Blaga ali storitve niste prejeli – priložite dokazilo o naročilu in komunikacijo s prodajnim mestom (priložite natančen opis naročenega blaga, npr. znamka, model, velikost, barva,...).
- Prejeli ste napačno, poškodovano blago ali ponaredek – priložite fotografije in komunikacijo s prodajnim mestom
- Težava je povezana z rezervacijo hotela, najemom vozila – izberite ustrezen razlog v pripadajočem razdelku obrazca.
- Bankomat ni izplačal gotovine – navedite datum, uro, lokacijo bankomata in znesek v EUR.

4. Opišite dogodek (drugi razlogi za zavrnitev, kratek opis)

- Na kratko opišite kaj se je zgodilo
- Navedite, zakaj reklamirate transakcijo.
- Navedite, ali ste že kontaktirali trgovca

5. Priložite dokazila

Priložite vsa dokazila, ki jih imate na voljo.

Pri nekaterih razlogih reklamacije morate priložiti določena dokazila (račun, potrdilo o naročilu, komunikacijo s trgovcem, fotografije ali drugo dokumentacijo).

Pred oddajo preverite

Pred oddajo preverite, da:

- ste izpolnili vsa zahtevana polja,
- ste označili samo en razlog reklamacije,
- ste priložili vsa razpoložljiva dokazila,
- ste obrazec podpisali in datirali,
- ste poslali vse štiri strani obrazca, tudi če sta druga in tretja stran prazni.

Če bomo potrebovali dodatne informacije ali popravek obrazca, vas bomo kontaktirali po elektronski pošti ali v NLB Kliku.