



USŁUGA CHARGEBACK DLA KLIENTÓW KBS

1. Klient może zgłosić prośbę o wszczęcie postępowania chargeback osobiście lub przez pełnomocnika:
 - 1) **na piśmie** – osobiście w każdej placówce Banku, których wykaz znajduje się na stronie internetowej Banku www.kbsbank.com.pl albo wysłać przesyłką pocztową w rozumieniu art. 3 pkt 21 ustawy z dnia 23 listopada 2012 r. - Prawo pocztowe lub nadać w placówce podmiotu zajmującego się doręczaniem korespondencji na terenie Unii Europejskiej - na adres Krakowskiego Banku Spółdzielczego ul. Rynek Kleparski 8, 31-150 Kraków lub dowolnej placówki Banku, albo wysłać na adres do doręczeń elektronicznych AE:PL-51785-84568-EDGRR-27, o którym mowa w art. 2 pkt 1 ustawy z dnia 18 listopada 2020 r. o doręczeniach elektronicznych wpisany do bazy adresów elektronicznych, o której mowa w art. 25 tej ustawy,
 - 2) **ustnie** – telefonicznie kontaktując się z numerem Infolinii: 12 428 62 00, 12 428 62 36, 12 422 09 26, 12 422 82 45 lub 801 151 101 albo osobiście do protokołu podczas wizyty klienta w placówce bankowej,
 - 3) **w postaci elektronicznej** - poprzez wypełnienie formularza zamieszczonego na stronie www.kbsbank.com.pl.
2. W przypadku transakcji dokonywanych kartami Bank przeprowadza usługę chargeback mającą na celu odzyskanie autoryzowanej przez posiadacza/użytkownika kwoty transakcji bezgotówkowej, na wniosek posiadacza/użytkownika karty w przypadku, gdy:
 - 1) zakupiony towar nie został dostarczony zgodnie z umową,
 - 2) zakupiony towar jest niezgodny z opisem (umową) bądź uszkodzony,
 - 3) zakupiona usługa nie została wykonana albo jest niezgodna z opisem (umową),
 - 4) dokonany został zwrot towaru, ale nie nastąpił zwrot zapłaconych środków pieniężnych.
3. Bank przeprowadza usługę chargeback po podjęciu przez posiadacza/użytkownika karty działań w stosunku do akceptanta, mających na celu odzyskanie kwoty transakcji lub dostarczenie towaru/usługi zgodnie z umową albo innych wymogów, od których spełnienia uzależnione będzie uruchomienie usługi chargeback,
4. Posiadacz/użytkownik karty składa wniosek o usługę chargeback niezwłocznie po stwierdzeniu sytuacji określonej w ust. 2 i podjęciu działań, o których mowa w ust. 3.
5. Do wniosku o usługę chargeback Klient winien dołączyć następujące dokumenty:
 - 1) potwierdzenie zawarcia umowy, zakupu towaru lub usługi;
 - 2) szczegółowy opis zdarzenia oraz wykaz niezgodności;
 - 3) informację na temat działań podjętych wobec akceptanta (tj. co najmniej wskazanie: daty i formy kontaktu posiadacza/użytkownika karty ze sklepem lub dostawcą usługi danych dostawcy, treści zgłoszonego żądania oraz odpowiedzi udzielonej przez dostawcę),
 - 4) informację, czy towar został zwrócony, a jeśli nie – jaka jest tego przyczyna,
 - 5) potwierdzenie odesłania otrzymanego towaru lub opis podjętych prób zwrotu towaru,



- 6) informację o rezygnacji z usługi bądź innych żądaniach skierowanych do usługodawcy oraz potwierdzenie rezerwacji, anulacji otrzymanej od usługodawcy lub paragonu z informacją o zwrocie środków pieniężnych.
6. Usługa chargeback jest przeprowadzana zgodnie z międzynarodowymi regulacjami organizacji płatniczej, której logo znajduje się na karcie wykorzystanej do transakcji na zasadach i w terminach wskazanych przez te organizacje płatnicze.
7. Decyzja w sprawie zwrotu kwoty transakcji posiadaczowi/użytkownikowi karty jest niezależna od Banku.
8. Bank informuje posiadacza/użytkownika karty o decyzji akceptanta, w przypadku stwierdzenia bezzasadności żądania zgłoszonego we wniosku o chargeback, kwota kwestionowanej transakcji nie jest zwracana.