



Skip Pay s.r.o.

Panaszkezelési Szabályzat

Hatályos: 2026. április 16-tól

Bevezetés

A Skip Pay elkötelezett amellett, hogy ügyfelei számára a legmagasabb színvonalú szolgáltatást nyújtsa. Amennyiben Ön úgy ítéli meg, hogy a szolgáltatás igénybevétele során bármilyen jogszabályi vagy szerződéses kötelezettségünket megszegtek, kérjük, jelezze azt felénk az alábbi eljárásrendnek megfelelően.

Jelen szabályzat az Ön által használt konkrét konstrukciótól függetlenül a Skip Pay által kínált összes termékre és szolgáltatásra kiterjed.

Mikor nyújtható be panasz és reklamáció?

Panaszt vagy reklamációt akkor nyújtson be, ha szolgáltatásaink valamilyen okból nem feleltek meg az elvárásainak. Fontos azonban tudnia, hogy panasznak az olyan esetek minősülnek, amikor a kialakult helyzetet már nem tudjuk az Ön javára orvosolni, mivel az már visszafordíthatatlanul megtörtént (például úgy véli, hogy nem voltunk Önnel tisztelettudók), míg reklamáció esetén azt várja, hogy az adott helyzetet még orvosolni tudjuk, és ezért érvényesíti jogait.

A panasz, illetve a reklamáció benyújtásának módja

Észrevételeit a következő elérhetőségeken teheti meg:

- E-mailben: info@skippay.hu
- Postai úton: Skip Pay s. r. o., Výmolova 353/3, 150 00, Prága 5, Csehország

A panasz, illetve a reklamáció elbírálásához szükséges adatok

A bejelentés hiánytalan és gyors kivizsgálásához az alábbi adatok megadása kötelező:

- Személyes adatok

Családi és utónév, személyi szám vagy születési dátum, lakcím, valamint a regisztráció során vagy az Ügyfélzónában rögzített e-mail-cím.

- A panasz, illetve a reklamáció ismertetése

A panasz vagy reklamáció pontos oka. Kérjük, részletesen fejtse ki a kifogása tárgyát, az esemény bekövetkeztének idejét és körülményeit, valamint határozza meg, melyik terméket vagy szolgáltatást érinti a bejelentés. Minden olyan információt bocsásson rendelkezésünkre, amely elengedhetetlen az ügy érdemi megválaszolásához.

Panaszkezelési folyamat

Amennyiben bejelentése panasznak minősül (aza közvetlen jogorvoslat már nem lehetséges), társaságunk minden esetben kivizsgálja az esetet. Célunk a tapasztalatok levonása és a hasonló helyzetek jövőbeni megelőzése. A vizsgálat eredményéről a lehető legrövidebb időn belül tájékoztatjuk Önt, ugyanazon a csatornán keresztül, amelyen a panasz érkezett.

Reklamációkezelési folyamat

Először visszaigazoljuk Önnek a reklamáció beérkezését, vagy szükség esetén felkérjük, hogy egészítse ki a reklamációjához kapcsolódó információkat. A reklamáció kiegészítését vagy pontosítását követően visszaigazoljuk a teljes reklamáció beérkezését, valamint tájékoztatjuk Önt arról, hogy várhatóan mennyi időt vesz igénybe annak elbírálása. Természetesen mindent megteszünk annak érdekében, hogy reklamációját a lehető legrövidebb időn belül rendezzük. Munkatársaink mindent megtesznek annak érdekében, hogy a reklamációja 2 munkanapon belül elbírálásra kerüljön. Előfordulhat azonban, hogy az eset bonyolultabb. Ilyen esetekben a türelmét kérjük, az elbírálás a teljes reklamáció beérkezésének napjától számítva legfeljebb 30 munkanapot vehet igénybe. Természetesen ilyen esetben tájékoztatjuk Önt arról, hogy a reklamáció elbírálása hosszabb időt vesz igénybe. A fizetésekkel és fizetési szolgáltatásokkal kapcsolatos esetekben reklamációját a teljes reklamáció beérkezésétől számított 15 munkanapon belül bíráljuk el.

Előfordulhat ugyanakkor, hogy a fizetési szolgáltatásokkal kapcsolatos reklamációjának elintézését olyan rajtunk kívülálló okok késleltetik, amelyeket nem tudunk befolyásolni. Ilyen esetben 15 munkanapon belül tájékoztatjuk Önt arról, hogy mi akadályozza a gyors megoldást, és legkésőbb a teljes reklamáció beérkezésétől számított 35 munkanapon belül választ kap tőlünk.

A reklamációjára adott választ ugyanazon a módon küldjük meg Önnek, ahogyan azt benyújtotta, hacsak erről nem állapodtunk meg másként.

Kell valamit fizetnem a panasz vagy a reklamáció miatt?

Természetesen nem. A panasz és a reklamáció elintézése teljes mértékben a mi feladatunk.

A panaszt vagy reklamációt nem fogadjunk el akkor, ha...

Előfordulhatnak olyan helyzetek, amikor nem vagyunk kötelesek a panaszát vagy reklamációját felülvizsgálni. Bízunk benne, hogy megérti az alábbi okokat:

- az ügyben bíróság, pénzügyi békéltető testület vagy más peren kívüli vitarendezéssel foglalkozó szerv előtt már eljárás folyik;
- az ügyben már született határozat valamilyen illetékes szerv részéről;
- már letelt a jogvesztő határidő.

Ha panasz vagy reklamáció a Skip Pay segítségével vásárolt termékre vagy szolgáltatásra vonatkozik, azt a termék vagy szolgáltatás beszerzésének helye szerinti kereskedőhöz kell benyújtani. Bizonyára megérti, hogy a megvásárolt termékről vagy igénybe vett szolgáltatásról gyakorlatilag semmit sem tudunk, így nehéz lenne megítélni a jogos igényét. Ha ennek ellenére ilyen panasszal vagy reklamációval fordul hozzánk, azt nem vizsgáljuk tovább, hanem elutasítjuk.

Együttműködés harmadik felekkel és az Ön személyes adatai

Ha a panasz vagy reklamáció elintézéséhez harmadik fél – különösen az a kereskedő, akitől a terméket vagy szolgáltatást a finanszírozásunk igénybe vételével megvásárolta – együttműködése szükséges, kérjük, vegye figyelembe, hogy a panasz vagy reklamáció elbírálásához elengedhetetlen az Ön személyes adatainak e harmadik fél részére történő átadása. E személyes adatokat az érintett fél számára csak a konkrét panasz vagy reklamáció elintézéséhez szükséges mértékben és időtartamra adjuk át.

Mit tehet, ha nem elégedett a reklamáció rendezésével?

Bár nem szeretnénk, hogy a reklamáció rendezése az Ön további elégedetlenségéhez vezessen, ezt természetesen nem tudjuk kizárni. Ha nem kíván a fent említett szabályok szerint új reklamációt benyújtani, az alábbi szervekhez fordulhat:

- Pénzügyi Békéltető Testület – fogyasztói viták rendezése pénzügyi szolgáltatások területén (nem életbiztosítási ügyek kivételével): Legerova 69/1581, 110 00 Prága 1, finarbitr.cz
- Cseh Kereskedelmi Felügyelet (Česká obchodní inspekce) – fogyasztói viták rendezése nem életbiztosítási ügyekben: Štěpánská 44, 110 00 Prága 1, coi.cz/informace-o-adr/
- Cseh Nemzeti Bank (Česká národní banka) – pénzügyi szolgáltatók felügyeleti szerve: Na Příkopě 28, 115 03 Prága 1, www.cnb.cz
- Illetékes bíróság

Zárszó

A reklamációs szabályzat 2026. április 16-án lép érvénybe és hatályba, és a weboldalunkon (skippay.hu) olvasható.