



# Najczęściej zadawane pytania (FAQs)

Odpowiedzi na najczęściej zadawane pytania dotyczące reklamacji, wyciągów i innych zagadnień.

## Reklamacje

### Właśnie przysłano mi zawiadomienie dotyczące reklamacji – co to takiego?

Reklamacja to transakcja, którą bank wydawca karty zwraca do agenta rozliczeniowego w wyniku sporu między posiadaczem karty i/lub bankiem, który wydał kartę, a sprzedawcą (akceptantem). Przyczyną sporu jest zazwyczaj oszustwo, niezadowolenie posiadacza karty z usługi lub nabytego towaru lub brak autoryzacji transakcji przez posiadacza karty. W przypadku otrzymania powiadomienia o reklamacji lub informacji o konieczności przesłania szczegółów transakcji, która podlega reklamacji, należy na nie odpowiedzieć możliwie najszybciej.



### Gdzie należy przesłać dokumenty niezbędne do wyjaśnienia reklamacji?

Dokumenty te należy przesłać na wskazany numer faksu w terminie podanym na zawiadomieniu. Do przesyłanych dokumentów należy zawsze dołączać kopię pisma opatrzonego kodem kreskowym lub podawać numer sprawy. Komunikacja za pośrednictwem faksu jest najskuteczniejsza. W przypadku braku dostępu do faksu, prosimy przesłać kopie dokumentacji listownie na adres Elavon, podany w zawiadomieniu.

### Co muszę zrobić, jeśli nie zgadzam się z reklamacją?

Elavon udzieli wszelkiej pomocy w celu pozytywnego dla Państwa rozpatrzenia reklamacji. Należy postępować zgodnie z zaleceniami Elavon, podanymi w zawiadomieniu, oraz przedłożyć możliwie najwięcej dokumentów i informacji dotyczących kwestionowanej transakcji w terminie określonym w zawiadomieniu.

### Jak długo należy przechowywać dokumenty/informacje o transakcjach?

Zgodnie z obowiązującą Umową o akceptację kart, Elavon wymaga bezpiecznego przechowywania wszystkich dokumentów dotyczących transakcji przez okres co najmniej 24 miesiące od daty transakcji.

### Przesłano mi kod autoryzacji kwestionowanej transakcji, dlaczego więc reklamacja zostanie zrealizowana?

Kod autoryzacji nie gwarantuje, że transakcja nie zostanie zakwestionowana w późniejszym terminie (nie wszystkie kody przyczyn reklamacji są związane z kodem autoryzacji - przykładowo może chodzić o niedostarczony towar, zdublowaną transakcję itp.). Kod autoryzacji potwierdza poprawność numeru karty oraz informuje, że stan konta nie został przekroczony w momencie wysłania zapytania o autoryzację (w trybie online). Należy również pamiętać, że do momentu otrzymania zestawienia transakcji kartą, przesłanego przez bank/wydawcę karty, właściciel karty może nie wiedzieć, że jest ona wykorzystywana w celach oszukańczych.

### Czy otrzymam reklamację w przypadku zaakceptowania karty, która straciła ważność?

Jest to bardzo prawdopodobne. Należy zawsze sprawdzać datę wygaśnięcia karty i unikać akceptacji kart, które straciły ważność. Zawsze należy sprawdzać daty From/To.

### Dlaczego po przesłaniu informacji żądanych przez Elavon realizacja reklamacji trwała tak długo?

Spór może trwać wiele miesięcy, zwłaszcza gdy właściciel karty ciągle kwestionuje podane informacje o transakcji. Jednakże każdy spór musi być rozstrzygnięty w terminie ustalonym przez wydawców kart (Visa, MasterCard).

## Informacje ogólne

### Nie przesłano mi zestawienia transakcji.

Zalecamy korzystanie z naszego internetowego narzędzia [iMerchantConnect](#) do tworzenia raportów i zestawień transakcji, które zapewnia bieżący dostęp do odpowiednich informacji. Jeśli narzędzie to nie pomoże rozwiązać problemu, prosimy skontaktować się z Biurem Obsługi Klienta, dzwoniąc na numer 22 3060316. Zachęcamy do zapoznania się z prezentacją narzędzia [iMerchantConnect demo](#).



### Miesięczne zestawienie transakcji zawiera błąd.

Weryfikacja zestawień transakcji ze zrealizowanymi transakcjami w terminie 30 dni od daty otrzymania zestawienia należy do Państwa obowiązków wynikających z Umowy o Akceptację kart. Wszelkie wykryte błędy należy niezwłocznie zgłaszać do Elavon na piśmie. W powiadomieniu o błędzie należy umieścić następujące informacje:

(i) nazwę Akceptanta, numer Akceptanta w systemach Agenta Rozliczeniowego (widoczny na fakturze VAT i zestawieniu Transakcji) oraz numer Rachunku Akceptanta; (ii) kwotę stwierdzonego błędu (w złotych lub w innej odpowiedniej walucie); (iii) opis stwierdzonego błędu; oraz (iv) wyjaśnienie, dlaczego Akceptant uważa, że błąd istnieje oraz przyczynę (jeżeli jest znana). Pisemne powiadomienie należy wysłać do Elavon w ciągu 30 dni od otrzymania zestawienia zawierającego błąd. Jeśli powiadomienie nie zostanie wysłane do Elavon w podanym terminie, Elavon nie będzie ponosić odpowiedzialności za jakiegokolwiek skutki nieprawidłowości wykrytych terminie w późniejszym.

### Chcę zweryfikować zrealizowane transakcje / Nie otrzymałem pieniędzy za transakcje.

W przypadku korzystania z [iMerchantConnect](#), prosimy skorzystać z sekcji zawierającej szczegóły paczek i płatności (Transactions Submitted lub Batches Submitted), aby zweryfikować, czy paczki z transakcjami zostały przesłane do Elavon. Jeśli nie, być może należy ponownie wysłać paczkę z terminala do Elavon lub skontaktować się z Biurem Obsługi Klienta, dzwoniąc na numer 22 3060316.

### Chcę się dowiedzieć, czy mam jakieś nieotrzymane płatności.

W przypadku korzystania z [iMerchantConnect](#), prosimy skorzystać z raportu o niezrealizowanych płatnościach (Unpaid List), który zawiera listę płatności. Można również skontaktować się z Biurem Obsługi Klienta, dzwoniąc na numer 22 3060316.

### Co zrobić w przypadku nieotrzymanych płatności?

Zazwyczaj oznacza to, że z kwoty Państwa transakcji nie możemy pobrać kwot należnych Elavon. Kwoty te mogą obejmować miesięczne opłaty dzierżawne, korekty lub zwroty, a problemy z pobraniem mogą wynikać z wielu przyczyn. Dlatego jak najszybciej należy skontaktować się z Biurem Obsługi Klienta, dzwoniąc na numer 22 3060316, dzięki czemu będziemy mogli pomóc rozwiązać problem.

### Przypadkowo konto właściciela karty zostało obciążone dwukrotnie. Co mam zrobić?

Należy możliwie najszybciej anulować jedną transakcję lub przeprowadzić transakcję zwrotu na tę kartę, aby uniknąć reklamacji.

### Ile trwa rozliczenie transakcji zwrotu?

Zazwyczaj proces ten trwa 3-5 dni roboczych.

### Ile trwa anulowanie autoryzacji ?

Zazwyczaj proces ten trwa 24-48 godzin.

## Chcę zawiadomić o zmianie nazwy prawnej, numeru rachunku bankowego, adresie siedziby lub adresie punktu – co powinienem zrobić ?

[Informacje do pobrania](#) na naszej stronie internetowej w dziale Informacje dla akceptantów / Formularze Elavon, zawiera różne formularze służące do zgłaszania zmiany. Proszę wypełnić właściwy formularz, podpisać i wysłać do Elavon wraz z odpowiednimi dokumentami (jeśli jest to wymagane).

## Jak długo muszę przechowywać potwierdzenia transakcji?

Potwierdzenia transakcji (Kopia dla merchanta) należy przechowywać co najmniej 24 miesiące od daty realizacji transakcji.

## iMerchantConnect

### Co to jest iMerchantConnect?

[iMerchantConnect](#) to nasze bezpłatne, internetowe narzędzie do tworzenia raportów i zestawień. Pozwala bezpiecznie monitorować stan konta za pomocą dowolnej przeglądarki internetowej o każdej porze. Za pomocą narzędzia iMerchantConnect można wyświetlać informacje o ostatnich rozliczeniach, uzyskać dostęp do centrum obsługi klienta, wyświetlić standardowe transakcje, paczki rozliczeniowe oraz zestawienia transakcji, jak również uzyskać dostęp do bardziej rozbudowanych narzędzi raportowania, takich jak reklamacje i wezwania do przesłania dokumentów związanych z transakcją. Narzędzie to pozwala zwiększyć Państwa wydajność operacyjną.



### Jak można uzyskać dostęp do narzędzia iMerchantConnect?

Zawrzeć aneks o iMerchantConnect i wypełnić formularz (dostępny także w internecie). Dane do logowania zostaną wysłane w wiadomości e-mail.

### Czy istnieje podręcznik użytkownika narzędzia iMerchantConnect?

Więcej informacji o metodach tworzenia raportów, wymaganiach systemowych, logowaniu się i tworzeniu hasła lub kontakcie z działem pomocy można znaleźć w skróconym podręczniku [Getting Started](#) (Pierwsze kroki).

Natomiast skrócony podręcznik [Working with Reports](#) (Praca z raportami) przedstawia krok po kroku sposoby generowania raportów ogólnych oraz raportów zawierających dodatkowe informacje. Podręcznik opisuje również różne narzędzia internetowe w ramach portalu iMerchantConnect, które ułatwiają pracę z raportami internetowymi.

