

I. Namen

S temi Pravili in pogoji izvensodnega reševanja sporov s prodajnimi mesti (v nadaljevanju: Pravila) so določeni načini in postopki izvensodnega reševanja sporov (v nadaljevanju: IRS) pri določenem izvajalcu IRS. Pravila veljajo za vse osebe (v nadaljevanju tudi: pogodbeni partnerji), ki imajo z Sparkasse Pay d.o.o. (v nadaljevanju: Sparkasse Pay) sklenjeno Pogodbo o sprejemanju Diners Club kartic (v nadaljevanju: Pogodba). S temi Pravili se ureja izvensodno reševanje sporov pogodbenega partnerja kot uporabnika plačilnih storitev z Sparkasse Pay kot ponudnikom plačilnih storitev skladno z določbami Zakona o plačilnih storitvah, storitvah izdajanja elektronskega denarja in plačilnih sistemih¹ in določbami Zakona o mediaciji v civilnih in gospodarskih zadevah.²

Ta Pravila ne spreminjajo že dogovorjenih pogojev za sprejemanje kartic Diners Club in ne posegajo v neformalne ali formalne načine reševanja sporov oziroma ne vplivajo na možnosti sodnega reševanja sporov, temveč le vzpostavljajo dodatno možnost izvensodnega reševanja sporov z mediacijo pri ponudniku izvensodnega reševanja sporov določenim s temi Pravili.

II. Izvajalec izvensodnega reševanja sporov

Sparkasse Pay skladno z določbo 286. člena ZPlaSSIED in skladno z določbami ZZMCGZ zagotavlja mediacijo kot način IRS za vse pogodbene partnerje kot prejemnike plačil in uporabnike plačilnih storitev pri izvajalcu IRS določenim spodaj. Sparkasse Pay si pridržuje pravico, da sklene nov pogodbeni dogovor z drugim izvajalcem IRS, pogodbenega partnerja pa o takispremembi določenega izvajalca IRS pisno obvesti najmanj 14 dni pred predvidenim pričetkom izvajanja IRS pri drugem izvajalcu IRS tako, da pogodbenemu partnerju posreduje nova pravila in pogoje izvensodnega reševanja sporov s prodajnimi mesti s katerimi na novo določi izvajalca IRS in poda informacije o novih možnostih ter načinu zagotavljanja izvensodnega reševanja sporov. V takem primeru pogodbeni partner obvestilo in nova pravila in pogoje izvensodnega reševanja sporov s prodajnimi mesti prejme preko elektronske pošte na naslov naveden v posebnem delu Pogodbe ali preko običajne pošte na svoj poslovni naslov.

III. Način zagotavljanja izvensodnega reševanja sporov

Pogodbeni partner priznava in se strinja, da sme določeni izvajalec IRS samostojno spreminjati svoje pravilnike in druge splošne akte, ki urejajo način in postopek izvensodnega reševanja spora z mediacijo ter da Sparkasse Pay na take spremembe ne more vplivati in o takih spremembah pogodbenega partnerja posebej ne obvešča.

Izvensodno reševanje spora se izvaja z vsakokrat veljavnimi pravilniki in drugimi splošnimi akti izvajalca IRS. Vsi pravilniki in drugi splošni akti glede izvensodnega reševanja sporov so javno objavljeni na spletni strani izvajalca IRS naveden spodaj. Zaradi spremembe izvajalca IRS alispremembe pravilnikov ali drugih splošnih aktov oziroma spremembe načina izvajanja IRS pogodbeni partner nima pravice predčasnega odstopa od pogodbe. Pogodbeni partner sme v primeru spora z Sparkasse Pay, v zvezi z opravljanjem plačilnih storitev po Pogodbi, vložiti predlog za začetek mediacije pri izvajalcu IRS. Pogodbeni partner predlog za začetek mediacije vloži z obrazcem, ki je na voljo na spletni strani izvajalca IRS oziroma pogodbeni partner v dogovoru z Sparkasse Pay izvajalcu IRS predloži soglasje za pričetek postopka mediacije. Predlog oziroma soglasje za začetek mediacije se pošlje preko elektronske pošte na spodaj navedeni naslov ali pa se osebno odda oziroma pošlje po pošti na naslov izvajalca IRS. Vložitev predloga za mediacijo ne posega v pravico pogodbenega partnerja, da spora, skladno z določbami zakonodaje in sklenjeno okvirno pogodbo za plačilne storitve, ne rešuje na drug način. Postopek izvensodnega reševanja spora z mediacijo poteka skladno s pravilniki in drugimi splošnimi akti izvajalca IRS objavljenimi na spletni strani izvajalca IRS.

Pogodbeni partner krije le morebitne stroške svojega pooblaščenca in druge lastne stroške (stroški lastnega prevoza, materialni stroški, stroški časa), sicer pa je postopek mediacije za pogodbenega partnerja brezplačen.

Izvajalec IRS si tekom postopka mediacije prizadeva doseči sporazum o rešitvi spora, povezanega z okvirno pogodbo o plačilnih storitvah, med pogodbenim partnerjem kot prejemnikom plačil in uporabnikom plačilnih storitev ter Sparkasse Pay kot ponudnikom plačilnih storitev. Pogodbeni stranki bosta prizadevali, da v mediaciji mirno in sporazumno razrešita spor tako, da skleneta sporazum o rešitvi spora. Če sporazuma ni mogoče doseči, se mediacija zaključi skladno s pravilniki in drugimi splošnimi akti izvajalca IRS. Sodelovanje pogodbenega partnerja v mediaciji je prostovoljno in se lahko iz njega kadarkoli umakne, za Sparkasse Pay pa je sodelovanje v mediaciji obvezno.

IV. Dodatne informacije glede izvensodnega reševanja sporov

Na spletni strani izvajalca IRS je na voljo več informacij o postopku IRS z mediacijo, o načinu in postopkih vložitve predloga oziroma soglasja za začetek mediacije ter o vseh pravilnikih in drugih splošnih aktih izvajalca IRS, ki urejajo izbrani način izvensodnega reševanja sporov. Pogodbeni partner lahko več informacij o izvensodnem reševanju sporov pridobi tudi neposredno od Sparkasse Pay na spletni strani www.dinersclub.si/si/prodajna-mesta ali tako, da se obrne na naslov elektronske pošte info@sparkassepay.si oziroma na telefonsko številko 01/5617 820.

Določeni izvajalec IRS:

Društvo mediatorjev Slovenije, Poljanski nasip 2, 1000 Ljubljana, matična številka 2217775000, davčna številka 30964423.

Spletna stran določenega izvajalca IRS:

www.slo-med.si

Naslov elektronske pošte za vložitev predloga:

drustvo.mediatorjevslo@siol.net

Pravilnik in splošni akt:

Pravilnik DMS o delu mediacijskega centra in postopku izvajanja mediacij (na voljo na spletni strani izvajalca IRS)

¹ Zakon o plačilnih storitvah, storitvah izdajanja elektronskega denarja in plačilnih sistemih (ZPlaSSIED), Ur. l. RS, št. 7/2018, s spremembami in dopolnitvami.

² Zakon o mediaciji v civilnih in gospodarskih zadevah (ZMCGZ), Ur. l. RS, št. 56/2008.