Řešení sporů, stížností a žádostí o chargeback

Občas se stane, že se vyskytne problém s objednávkou.
V takovém případě vám rádi pomůžeme.

PayPal

Možné situace

1 Spory a stížnosti

Pokud zákazník zaplatil za zboží, ale neobdržel ho, nebo dostal zboží, které neodpovídá jeho očekávání, může zahájit spor v centru řešení problémů. Jestliže se spor nepodaří vyřešit, může ho kterákoli ze stran do 20 dnů postoupit jako stížnost. V této fázi se do záležitosti přímo zapojí společnost PayPal a rozhodne na základě poskytnutých informací.

2 Žádosti o chargeback

Kupující mohou požádat vydavatele své kreditní karty o storno platby (které vydavatelé kreditních karet označují jako „chargeback“). V tomto případě kupující požádá svou banku o vrácení peněz, přičemž tato komunikace jde mimo prodejce.

Spory i žádosti o chargeback mají ve výsledku stejný efekt, protože v obou případech dojde k zadržení platby za danou objednávku. Mírně se však liší proces jejich řešení. Chcete-li takovým situacím přecházet, přečtěte si našeho průvodce, který vám pomůže vyhnout se sporům a žádostem o chargeback. Ve chvíli, kdy zákazník zahájí spor nebo požádá o chargeback, je potřeba postupovat následovně:

https://www.paypal.com/cz/webapps/mpp/avoid-disputes-chargebacks

PayPal

1 Spory a stížnosti

Řešení sporů

Ve většině případů lze spor nejjednodušeji vyřešit tak, že spolu kupující a prodejce začnou komunikovat, společně zjistí, co se stalo, a dohodnou se na oboustranně přijatelném řešení. Podívejte se na naše video o řešení sporů.

Tipy pro efektivní komunikaci se zákazníky:

- **Buďte vstřícní**

Přistupujte ke komunikaci nezaujatě a kupující trpělivě vyslechněte. Mnoho problémů vzniká kvůli pouhému nedorozumění nebo lidské chybě.

- **Buďte konstruktivní**

Dejte kupujícím jasně najevo, že chcete najít řešení. Zákazníci obvykle chtějí totéž. Díky vzájemnému respektu může být komunikace efektivnější a smysluplnější.

- **Soustřeďte se na řešení**

I když začnete být netrpěliví, odolejte pokušení naplno říct zákazníkovi svůj názor. Vzájemná dohoda by pak byla o to těžší.

- **Přemýšlejte v dlouhodobém horizontu**

Ne ve všech bitvách stojí za to bojovat. Když dnes dáte kupujícímu za pravdu, zítra vám to může otevřít dveře k dalším příležitostem.

- **Předcházejte sporům**

Centrum řešení problémů vám umožňuje zadat zprávy, které se kupujícím zobrazí před zahájením sporu. Pokud například napíšete zprávu „Všechny zásilky z Jihlavy mají momentálně zpoždění kvůli sněhové bouři.“, bude kupující obeznámen se situací, aniž by musel zahájit spor.

Proces řešení sporů ve službě PayPal

Když se kupující a prodejce nemohou dohodnout, můžeme jim pomoci najít přijatelné řešení. Jakmile kupující zahájí proces řešení sporu, až do jeho vyřešení zadržíme peníze za danou transakci. Pokud se kupující a prodejce nedohodnou, je možné spor postoupit jako stížnost. V této fázi se do procesu zapojí společnosti PayPal, která o problému rozhodne.

Vše funguje následovně:

1 Oznámení o sporu

Pokud kupující zahájí spor, dáme vám vědět e-mailem. Poté dočasně zadržíme všechny prostředky za danou transakci.

2 Vaše reakce

Projděte si informace související se sporem a ve své odpovědi vysvětlete, co se podle vás stalo. Reagujte rychle a zkuste navrhnout řešení.

3 Řešení

Po zahájení sporu máte spolu s kupujícím 20 dnů na nalezení řešení, což ve většině případů stačí. Po vyřešení záležitosti kupující spor uzavře.

Postoupení sporu jako stížnosti

Ať už jste prodejce nebo kupující, při podání stížnosti může společnost PayPal případ prošetřit a rozhodnout o něm. Kupující mají na podání stížnosti 20 dnů od zahájení sporu. Pokud proti vám kupující podá stížnost, můžeme vás požádat o poskytnutí následujících informací:

- doklad o odeslání, sledovací číslo nebo potvrzení o doručení s podpisem od třetí strany;
- důkaz, že jste zajistili náhradu nebo vrátili peníze v případě, že kupující objednávku obdržel, ale vyskytl se u ní problém;
- podepsanou smlouvu nebo jiný důkaz o poskytnutí služeb;
- důkaz, že si kupující váš produkt stáhl, pokud se jedná o prodej digitálního zboží.

PayPal

2 Žádosti o chargeback

Řešení žádostí o chargeback

Žádosti o chargeback iniciuje a zpracovává vydavatel kreditní karty, nikoli my. Tento proces proto probíhá podle zásad příslušného vydavatele. Stejně tak nerozhodujeme ani o oprávněnosti žádosti o chargeback, což je také odpovědností vydavatele karty. Naším úkolem je pouze shromáždit údaje o transakci a pomoci vám spolupracovat s vydavatelem karty na vyřešení žádosti o chargeback.

Zde je proces chargebacku stručně nastíněn:

1. Kupující požádá vydavatele kreditní karty o chargeback.
2. Vydavatel kreditní karty informuje banku obchodníka a stáhne prostředky z účtu PayPal.
3. Zadržíme prodejcovy (vaše) prostředky, které jsou předmětem žádosti o chargeback.
4. Okamžitě vás informujeme e-mailem a požádáme vás o informace, které by mohly při řešení žádosti o chargeback pomoci.

Můžeme vás požádat o poskytnutí informací potřebných k vyřešení žádosti o chargeback. Pokud se na vás vztahuje ochrana prodejce PayPal, vaši ztrátu pokryjeme, i když bude žádost o chargeback rozhodnuta ve váš neprospěch. Platí následující časové lhůty, se kterými byste měli být obeznámeni:

- Kupující mohou požádat o chargeback po dobu 120 nebo i více dnů od objednání.
- Pokud obdržíte žádost o chargeback, máte 10 dní na odpověď.
- Žádosti o chargeback se obvykle vyřeší do několika týdnů, ale v některých případech to může trvat i déle než 75 dní.
- Proces námitky proti žádosti o chargeback trvá 30 dní.

Postup v případě žádosti o chargeback

Pokud jste byli informováni o žádosti o chargeback, pomůžeme vám ji vyřešit. Náš tým specialistů vám může pomoci připravit podklady, které předložíte vydavateli kreditní karty (za předpokladu, že můžete proti žádosti o chargeback podat odůvodněnou námitku). Poskytneme vám všechny důležité údaje o transakci a provedeme vás postupem odeslání údajů vydavateli kreditní karty.

1

Přihlaste se ke svému účtu, přejděte do centra řešení problémů a odpovězte na oznámení o chargebacku (nebo zkontrolujte stav již existující žádosti o chargeback).

2

Poskytněte nám informace týkající se žádosti o chargeback, včetně všech záznamů o transakci (například doklad o odeslání).

3

Specialista na chargeback poté vaším jménem podá proti žádosti o chargeback námitku a pokusí se od vydavatele kreditní karty kupujícího získat vaše finanční prostředky zpět.

4

Pokud vydavatel kreditní karty rozhodne ve váš prospěch, bude kupujícímu transakce naúčtována a vy dostanete své peníze zpět. Pokud bude rozhodnuto ve prospěch kupujícího, transakce se zruší a kupujícímu budou vráceny peníze.

PayPal

PayPal

Copyright © 2018 PayPal. Všechna práva vyhrazena.