

# **REKLAMAČNÍ ŘÁD**

## **pravidla pro vyřizování stížností a reklamací uživatelů platebních služeb**

# REKLAMAČNÍ ŘÁD - pravidla pro vyřizování stížností a reklamací uživatelů platebních služeb

## 1. ÚVOD

- 1.1. Tento Reklamační řád stanoví pravidla a postupy pro podávání a vyřizování reklamací a stížností klientů společnosti Paynovatio a.s., IČ 059 27 994, se sídlem Opletalova 1337/29, Nové Město, 110 00 Praha 1, zapsané v OR vedeném u Městského soudu v Praze, sp. zn. B 22311 (dále jen „Společnost“).
- 1.2. Reklamační řád vydává a schvaluje statutární orgán Společnosti.
- 1.3. Klient je Společnosti oprávněn podat reklamaci v případě, že se domnívá, že Společnost nedodržela sjednané smluvní podmínky, nebo nesplnila povinnosti plynoucí z právních předpisů. Reklamační řád se vztahuje nejen na řešení reklamací, ale i stížností, tj. podání, v nichž klient žádá o ochranu svých zájmů neupravených smluvním závazkovým vztahem se Společností (např. nevhodné chování pracovníků Společnosti vůči klientovi, neodborný nebo chybný postup pracovníků Společnosti). Pro reklamaci nebo stížnost se dále v Reklamačním řádu používá souhrnné označení „reklamace“.

## 2. OBECNÉ ZÁSADY

- 2.1. Tento Reklamační řád stanoví postupy a procesy pro podávání a vyřizování reklamací klientů.
- 2.2. Reklamační řád stanoví pravidla pro podání, přijetí, vyřízení a evidenci podaných reklamací.
- 2.3. O všech přijatých reklamacích vede Společnost vnitřní evidenci, ve které je zejména, nikoliv však výlučně, uvedena informace o datu přijetí reklamace, o výsledku reklamačního řízení a o informacích předaných klientovi včetně data a způsobu předání.

## 3. NÁLEŽITOSTI REKLAMACE

- 3.1. Reklamace musí obsahovat níže uvedené údaje o klientovi:
  - 3.1.1. jméno a příjmení / obchodní firmu a IČ klienta (u právnické osoby),
  - 3.1.2. telefonní a e-mailový kontakt na klienta,
  - 3.1.3. číslo rámcové smlouvy, pokud byla uzavřena,
  - 3.1.4. číslo platebního příkazu, ke kterému se reklamace vztahuje,
  - 3.1.5. identifikaci osoby, vůči které reklamace směřuje (týká-li se konkrétního pracovníka Společnosti),
  - 3.1.6. důvod reklamace, tzn. konkrétní popis problému, který je Společnosti vytýkán, spolu s určením, čeho se klient domáhá,
  - 3.1.7. kopii smluvní dokumentace či jiné podklady (např. výpisem z účtu, kopií příkazu
  - 3.1.8. k úhradě, smlouvou apod.), kterých se reklamace týká.
- 3.2. Pokud je klient zastoupen na základě plné moci, je vyžadována plná moc s úředně ověřeným podpisem klienta.

## 4. PODÁNÍ A PRŮBĚH REKLAMACE

- 4.1. Vady plnění je nutné uplatnit reklamací bez zbytečného odkladu poté, co klient vady plnění zjistil, nejpozději však ve lhůtě stanovené příslušnými smluvními ujednáními a právními předpisy. Z promlčených nároků Společnost plnění neposkytuje.
- 4.2. Reklamaci lze podat:
  - 4.2.1. písemně na adresu sídla Společnosti: Opletalova 1337/29, Nové Město, 110 00 Praha 1,
  - 4.2.2. písemně na e-mailovou adresu: info@paynovatio.eu,
  - 4.2.3. telefonicky na tel. čísle: +420 723 273 373
- 4.3. Reklamaci týkající se platebních transakcí či služeb lze podat prostřednictvím vyplnění reklamačního formuláře, který je k dispozici na webových stránkách Společnosti [www.paynovatio.eu](http://www.paynovatio.eu).
- 4.4. O ústní reklamaci sepíše zaměstnanec vyřizující reklamaci protokol, jehož obsah potvrdí zákazník svým podpisem. Kopii protokolu předá zákazníkovi.
- 4.5. Po doručení je reklamace předána k vyřízení řediteli Společnosti.
- 4.6. Lhůta pro vyřízení reklamace činí 30 kalendářních dnů, nedohodne-li se Společnost s klientem jinak. V případě řešení reklamace z oblasti platebních služeb činí lhůta pro vyřízení reklamace v souladu se zákonem o platebním styku 15 pracovních dnů a začíná běžet dnem doručení reklamace Společnosti. Vyřizování reklamací probíhá v pořadí, v jakém byly Společnosti doručeny.
- 4.7. Brání-li Společnosti překážka nezávislá na její vůli odpovědět na reklamaci týkající se platebních služeb do 15 pracovních dnů, sdělí Klientovi v této lhůtě překážky, které jí ve včasné odpovědi

brání, a odpoví nejpozději do 35 pracovních dnů od data obdržení reklamace; klienta Společnost také informuje o dalším postupu, zejména o nejbližším termínu, v němž bude reklamace vyřízena. Nebudou-li podklady k reklamaci dodané klientem kompletní, vyhrazuje si Společnost právo požádat klienta o doplnění chybějících údajů. Lhůta k vyřízení reklamace dle předchozího odstavce 4.4 Reklamačního řádu tak začíná běžet až poté, co klient Společnosti dodá veškeré chybějící údaje.

- 4.8. Reklamacie nebude přijata a dále zpracovávána v případě kdy:
  - 4.8.1. nebyl dodržen způsob, forma nebo náležitosti podání reklamace uvedené v čl. 3 a 4 tohoto Reklamačního řádu, a klient neučinil nápravu ani v dodatečné lhůtě, kterou mu Společnost poskytla pro doplnění nebo opravu reklamace,
  - 4.8.2. ve věci reklamace bylo zahájeno řízení před soudem nebo rozhodcem nebo již soud či rozhodce ve věci rozhodl,
  - 4.8.3. klient je zastoupen zmocněncem na základě plné moci, která nemá potřebné náležitosti (je neurčitá, obsahuje nesprávné údaje, podpis klienta na plné moci nebyl úředně ověřen apod.),
  - 4.8.4. reklamace se netýká nabízených produktů či služeb Společnosti,
  - 4.8.5. je podání reklamace zcela zjevné zneužití institutu reklamací a stížností.
- 4.9. V případě, že je reklamace týkající se stejného předmětu podána opakovaně a nepřináší žádné nové skutečnosti, bude reklamace zamítnuta a klient bude o této skutečnosti písemně informován.
- 4.10. O výsledku řešení reklamace bude klient vyrozuměn prostřednictvím emailu či jiným způsobem sjednaným s klientem ve lhůtě pro vyřízení reklamace.
- 4.11. Náklady na vyřízení reklamace nese Společnost. Náklady klienta spojené s přípravou a uplatněním reklamace nese Klient.
- 4.12. V případě nespokojenosti klienta s vyřízením reklamace je klient oprávněn obrátit se za účelem mimosoudního řešení sporu na:
  - 4.12.1. Kancelář finančního arbitra ([www.finarbitr.cz](http://www.finarbitr.cz)) pro oblast finančních služeb uvedených v zákoně č. 229/2002 Sb., o finančním arbitrovi, ve znění pozdějších předpisů;
  - 4.12.2. Českou obchodní inspekci ([www.coi.cz](http://www.coi.cz)), není-li finanční arbitr příslušný k řešení daného sporu.
- 4.13. Klient se dále může obrátit na Českou národní banku ([www.cnb.cz](http://www.cnb.cz)), se sídlem Na Příkopě 28, 115 03 Praha 1, která je orgánem dohledu nad dodržováním povinností Společnosti jako poskytovatele platebních služeb.
- 4.14. V případě mimosoudního řešení sporu není dotčeno právo klienta obrátit se na soud.

## 5. OSTATNÍ A ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

- 5.1. Písemností se pro účely procesu podávání a vyřizování reklamací a stížností rozumí také e-mailová komunikace, umožňuje-li identifikaci jednatelů osoby.
- 5.2. Došlá písemnost se v případě pochybností o době dojití považuje za doručenou:
  - 5.2.1. v případě písemnosti doručované osobně jejím převzetím nebo odepřením jejího převzetí adresátem,
  - 5.2.2. v případě písemnosti zaslané prostřednictvím oprávněného poskytovatele poštovních služeb 3. (třetím) pracovním dnem po jejím odeslání,
  - 5.2.3. v případě písemnosti zaslané e-mailem 1. (prvním) pracovním dnem po jejím odeslání.
- 5.3. Klient je na žádost Společnosti povinen doručení písemnosti Společnosti v souvislosti s reklamací potvrdit.
- 5.4. Postupy stanovené v tomto Reklamačním řádu jsou závazné pro všechny klienty Společnosti, jakož i pro všechny její pracovníky.
- 5.5. Reklamační řád je k dispozici na webových stránkách Společnosti [www.paynovatio.eu](http://www.paynovatio.eu) a v sídle Společnosti.

V Praze dne 31. 05. 2024

Paynovatio a.s.