

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 Smrčkova 2485/4, 180 00 Praha 8, 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 reklamační, 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 reklamační, 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 reklamační 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: Smrčkova 2485/4, Libeň, 180 00 Praha 8,

- 4.2.2. - písemně na e-mailovou adresu: service@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.
- 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 reklamační předána k vyřízení řediteli Společnosti.
- 4.6. Lhůta pro vyřízení reklamační činí 30 kalendářních dnů, nedohodne-li se Společnost s klientem jinak. V případě řešení reklamační z oblasti platebních služeb činí lhůta pro vyřízení reklamační v souladu se zákonem o platebním styku 15 pracovních dnů a začíná běžet dnem doručení reklamační Společnosti. Vyřizování reklamační 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 reklamační; klienta Společnost také informuje o dalším postupu, zejména o nejbližším termínu, v němž bude reklamační vyřízena. Nebudou-li podklady k reklamaci dodané klientem kompletní, vyhrazuje si Společnost právo požádat klienta o doplnění chybějících údajů. Lhůta k vyřízení reklamační dle předchozího odstavce 4.4 Reklamačního řádu tak začíná běžet až poté, co klient Společnosti dodá veškeré chybějící údaje.
- 4.8. Reklamační nebude přijata a dále zpracovávána v případě kdy:
 - 4.8.1. nebyl dodržen způsob, forma nebo náležitosti podání reklamační 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 reklamační,
 - 4.8.2. ve věci reklamační 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. reklamační se netýká nabízených produktů či služeb Společnosti,
 - 4.8.5. je podání reklamační zcela zjevné zneužití institutu reklamační a stížností.
- 4.9. V případě, že je reklamační týkající se stejného předmětu podána opakovaně a nepřináší žádné nové skutečnosti, bude reklamační zamítnuta a klient bude o této skutečnosti písemně informován.
- 4.10. O výsledku řešení reklamační bude klient vyzooměn prostřednictvím emailu či jiným způsobem sjednaným s klientem ve lhůtě pro vyřízení reklamační.
- 4.11. Náklady na vyřízení reklamační nese Společnost. Náklady klienta spojené s přípravou a uplatněním reklamační nese Klient.
- 4.12. V případě nespokojenosti klienta s vyřízením reklamační je klient oprávněn obrátit se za účelem mimosoudního řešení sporu na:
 - 4.12.1. Kancelář finančního arbitra (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), není-li finanční arbitr příslušný k řešení daného sporu.
- 4.13. Klient se dále může obrátit na Českou národní banku (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 reklamační a stížností rozumí také e-mailová komunikace, umožňuje-li identifikaci jednatelky 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 zasláné prostřednictvím oprávněného poskytovatele poštovních služeb 3. (třetím) pracovním dnem po jejím odeslání,
 - 5.2.3. v případě písemnosti zasláné 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 a v sídle Společnosti.

PAYNOVATIO ŘÍJEN 2020