



Reklamační řád

1. Úvod

- (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) 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

- (1) Tento Reklamační řád stanoví postupy a procesy pro podávání a vyřizování reklamací klientů.
- (2) 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

- (1) Reklamace musí obsahovat níže uvedené údaje o klientovi:
 - jméno a příjmení / obchodní firmu a IČ klienta (u právnické osoby),
 - telefonní a e-mailový kontakt na klienta,
 - číslo rámcové smlouvy, pokud byla uzavřena,
 - číslo platebního příkazu, ke kterému se reklamace vztahuje,
 - identifikaci osoby, vůči které reklamace směřuje (týká-li se konkrétního pracovníka Společnosti),
 - důvod reklamace, tzn. konkrétní popis problému, který je Společnosti vytýkán, spolu s určením, čeho se klient domáhá,



- kopii smluvní dokumentace či jiné podklady (např. výpisem z účtu, kopií příkazu k úhradě, smlouvou apod.), kterých se reklamační týká.
- (2) Pokud je klient zastoupen na základě plné moci, je vyžadována plná moc s úředně ověřeným podpisem klienta.

4. Podání a průběh reklamací

- (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.
- (2) Reklamaci lze podat:
- písemně na adresu sídla Společnosti: Smrčkova 2485/4, Libeň, 180 00 Praha 8,
 - písemně na e-mailovou adresu: service@paynovatio.eu,
 - telefonicky prostřednictvím telefonické asistenční služby na tel. čísle: +420 226 289 340
- (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) Po doručení je reklamační předána k vyřízení řediteli Společnosti.
- (5) Lhůta pro vyřízení reklamací činí 30 kalendářních dnů, nedohodne-li se Společnost s klientem jinak. V případě řešení reklamací z oblasti platebních služeb činí lhůta pro vyřízení reklamací v souladu se zákonem o platebním styku 15 pracovních dnů a začíná běžet dnem doručení reklamací Společnosti. Vyřizování reklamací probíhá v pořadí, v jakém byly Společnosti doručeny.
- (6) 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 reklamací; 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 reklamací dle předchozího odstavce 4.4 Reklamačního řádu tak začíná běžet až poté, co klient Společnosti dodá veškeré chybějící údaje.
- (7) Reklamační nebude přijata a dále zpracovávána v případě kdy:



- 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,
 - ve věci reklamace bylo zahájeno řízení před soudem nebo rozhodcem nebo již soud či rozhodce ve věci rozhodl,
 - 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.),
 - reklamace se netýká nabízených produktů či služeb Společnosti,
 - je podání reklamace zcela zjevné zneužití institutu reklamací a stížností.
- (8) 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.
- (9) O výsledku řešení reklamace bude klient vyrozuměn prostřednictvím emailu či jiným způsobem sjednaným s klientem ve lhůtě pro vyřízení reklamace.
- (10) Náklady na vyřízení reklamace nese Společnost. Náklady klienta spojené s přípravou a uplatněním reklamace nese Klient.
- (11) V případě nespokojenosti klienta s vyřízením reklamace je klient oprávněn obrátit se za účelem mimosoudního řešení sporu na:
- Kancelář finančního arbitra (www.finarbitr.cz) pro oblast finančních služeb uvedených v zákoně č. 229/2002 Sb., o finančním arbitrovi, ve znění pozdějších předpisů;
 - Českou obchodní inspekci (www.coi.cz), není-li finanční arbitr příslušný k řešení daného sporu.
- (12) 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.
- (13) V případě mimosoudního řešení sporu není dotčeno právo klienta obrátit se na soud.

5. Ostatní a závěrečná ustanovení

- (1) Písemností se pro účely procesu podávání a vyřizování reklamací a stížností rozumí také e-mailová komunikace, umožňuje-li identifikaci jednatelů osoby.
- (2) Došlá písemnost se v případě pochybností o době dojití považuje za doručenu:



- v případě písemnosti doručované osobně jejím převzetím nebo odepřením jejího převzetí adresátem,
 - v případě písemnosti zasláné prostřednictvím oprávněného poskytovatele poštovních služeb 3. (třetím) pracovním dnem po jejím odeslání,
 - v případě písemnosti zasláné e-mailem 1. (prvním) pracovním dnem po jejím odeslání.
- (3) Klient je na žádost Společnosti povinen doručení písemnosti Společnosti v souvislosti s reklamací potvrdit.
- (4) Postupy stanovené v tomto Reklamačním řádu jsou závazné pro všechny klienty Společnosti, jakož i pro všechny její pracovníky.
- (5) Reklamační řád je k dispozici na webových stránkách Společnosti www.paynovatio.eu a v sídle Společnosti.

Tento Reklamační řád je účinný od 1. října 2018.