

## REKLAMAČNÍ ŘÁD

### 1. Reklamacce a stížnost

- 1.1. **Reklamacce:** Reklamací se rozumí váš (Klientův) písemný požadavek k nápravě tvrzeného nesprávného postupu či výsledku při poskytování služeb. Předmětem reklamacce může být podezření na nedostatky v plnění smluvních ujednání týkající se jednotlivých obchodních podmínek, popřípadě nesouhlas s provozním, technickým nebo právním provedením jednotlivých úkonů, a také reklamacce týkající se provozních a bezpečnostních incidentů.
- 1.2. **Stížnost:** Stížností se rozumí vyjádření nespokojenosti ve spojitosti s Rámcovou smlouvou. Může jít o stížnost na nevhodný postup naší společnosti, jednání našich zaměstnanců, porušení sjednaných podmínek, způsob vyřízení nároků ze smlouvy a také stížnost týkající se provozních a bezpečnostních incidentů.

### 2. Náležitosti reklamacce či stížnosti

- 2.1. Reklamacce či stížnosti je třeba učinit stanoveným postupem, aby mohly být efektivně vyřízeny. Musí obsahovat minimálně tyto údaje:
  - a) Jméno, příjmení a datum narození a dále IČO u fyzické osoby - podnikatele;
  - b) obchodní firmu, dodatek a dále IČO u právnické osoby;
  - c) kontaktní adresu, případně telefonické nebo e-mailové spojení pro naše upřesňující dotazy;
  - d) výstižný popis včetně uvedení důležitých dat a částek v tom smyslu, v čem reklamacce či stížnost spočívá, nebo čeho se týká – popis musí být dostatečně určitý, aby bylo možno se podáním zabývat (např. by měly být uvedeny časové údaje – datum podání, data, při nichž došlo nebo mělo dojít k událostem, jež jsou předmětem podání);
  - e) další relevantní doklady, které jednoznačně identifikují předmět reklamacce či stížnosti.

### 3. Lhůty pro podání reklamacce či stížnosti

- 3.1. Reklamací či stížností musíte uplatnit bez zbytečného odkladu poté, co jste zjistili důvod pro její podání, nejlépe do 10 dnů od data vzniku a nejpozději do 60 dnů od provedení předmětné služby. Na pozdější reklamacce či stížnosti již nemusí brán zřetel. Tím neříkáme, že se jim nebudeme věnovat. Budeme. Výsledek ale již nemusí spočívat v kladném vyřízení.

## 4. Podání reklamace či stížnosti

4.1. Reklamací či stížností můžete podat jedním z následujících způsobů:

- a) E-mailem prostřednictvím podpora@thepay.cz;
- b) telefonicky na zákaznické lince +420 565 554 910
- c) Písemně na naši adresu – Masarykovo náměstí 102/65, 586 01 Jihlava.

## 5. Vyřizování reklamace či stížnosti

5.1. Jakmile obdržíme reklamací či stížností, bude bezodkladně předána jednatelem Danielu Havlovi. Pracovník, který reklamací či stížností přijal, učiní záznam v našem systému, aby bylo vše dohledatelné. Kdybyste si snad chtěli ve výjimečných případech stěžovat přímo na jednatele Daniele Havla, bude posouzení v rukou druhého jednatele Michala Kandra.

Ověříme, zda je reklamací či stížností učiněna oprávněnou osobou, a zda obsahuje všechny náležitosti potřebné k rozhodnutí. V případě, že nikoli, můžeme vás vyzvat, abyste předložili doplňující doklady a informace.

Jednatel Daniel Havel:

- a) kontroluje oprávněnost reklamace či stížnosti,
  - b) zjišťuje informace potřebné k rozhodnutí,
  - c) zpracovává a uchovává související dokumentaci,
  - d) vyžaduje v případě potřeby součinnost od svých kolegů, kteří jsou jí povinni poskytnout,
  - e) rozhoduje a vydává pokyn k informování o způsobu vyřízení s odůvodněním vyřízení,
- 5.2. V případě, že není prokázáno, že je reklamací či stížností oprávněná, jednatel Daniel Havel reklamací či stížností buď odmítne, anebo zamítne. Pokud nesouhlasíte se způsobem vyřízení reklamace či stížnosti, je nesouhlas předán jednatelem Michalovi Kandrově k přezkoumání.
- 5.3. Přijetí a zpracování reklamace či stížnosti může být odmítnuto, jestliže:
- a) Reklamací či stížností podala osoba, která není naším klientem, anebo nelze identifikovat osobu podávající reklamací či stížností;
  - b) reklamací či stížností nemá stanovené náležitosti nutné pro posouzení a rozhodnutí a její nedostatky nebyly odstraněny ani ve lhůtě k tomu dodatečně určené;
  - c) vyřizování reklamace či stížnosti již probíhá – v takovém případě bude podání posuzováno jako doplnění reklamace;
  - d) ve věci již rozhodl soud či jiný podobný orgán nebo řízení ve věci bylo před soudem zahájeno;
  - e) uplynula lhůta pro podání reklamace či stížnosti.
- 5.4. O vyřízení reklamace či stížnosti vás budeme informovat primárně e-mailem, případně na výslovnou žádost listinnou formou na vámi uvedenou adresu. Náklady spojené s vyřizováním reklamací či stížností neseme my. Rozhodnutí o vyřízení reklamace či stížnosti, které plně nevyhovuje vašemu požadavku, musí obsahovat důkladné vysvětlení stanoviska společně s uvedením možnosti obrátit se na Finančního arbitra.

## **6. Lhůta pro vyřízení reklamace či stížnosti**

- 6.1. Po obdržení reklamace či stížnosti provedeme šetření za účelem zjištění její oprávněnosti. Lhůta pro vyřízení reklamace či stížnosti je nejdéle 15 pracovních dnů od obdržení. Jste povinni poskytnout součinnost nezbytnou k vyřízení podání, zejména nás včas, úplně a pravdivě informovat o skutečnostech významných pro posouzení podání a poskytnout jí podklady potřebné pro jeho vyřízení.
- 6.2. Brání-li nám překážka nezávislá na naší vůli odpovědět na stížnost nebo reklamaci nejdéle do 15 pracovních dnů od obdržení, sdělíme vám v době překážky, které nám ve včasné odpovědi brání, a odpovíme nejpozději do 35 pracovních dnů po dni obdržení stížnosti nebo reklamace.

## **7. Evidence reklamací a stížností**

- 7.1. O každé reklamaci či stížnosti pořizujeme záznam. Záznamy jsou opatřeny příslušným evidenčním číslem. Reklamace a stížnosti jsou evidovány v souborné databázi vedené v elektronické podobě. Evidence reklamací a stížností je tvořena záznamy o doručených reklamacích a stížnostech a údajích o jejich vyřízení.

## **8. Údaje o možnosti mimosoudního řešení sporu**

- 8.1. Případné spory můžete řešit mimosoudní cestou prostřednictvím Finančního arbitra, se sídlem Legerova 1581/69, 110 00 Praha 1, [www.finarbitr.cz](http://www.finarbitr.cz). Řízení před finančním arbitrem se řídí zákonem č. 229/2002 Sb., o finančním arbitrovi v případě, že spor spadá do jeho působnosti. Spory mohou být také řešeny prostřednictvím mediace dle zákona č. 202/2012 Sb., o mediaci.

## **9. Údaje o orgánu dohledu**

- 9.1. Česká národní banka vykonává dohled nad dodržováním povinností naší společnosti jako Instituce elektronických peněz, a to ve smyslu § 237 a násl. zákona č. 370/2017 Sb., o platebním styku.