

# REKLAMAČNÍ ŘÁD

## 1. DEFINICE A POJMY

### Reklamace

Reklamací se rozumí písemný požadavek Partnera k nápravě tvrzeného nesprávného postupu či výsledku při poskytování služeb Společnosti ThePay. Předmětem reklamace může být podezření Partnera na nedostatky v plnění smluvních ujednání týkající se jednotlivých obchodních podmínek, popřípadě nesouhlas s provozním, technickým nebo právním provedením jednotlivých úkonů/ služeb Společnosti ThePay.

### Stížnost

Stížností se rozumí vyjádření nespokojenosti Partnera adresované Společnosti ThePay ve spojitosti se Smlouvou. Může jít o stížnost na nevhodný postup Společnosti ThePay, jednání jejího zaměstnance, porušení sjednaných podmínek, způsob vyřízení nároků ze smlouvy apod.

Ustanovení upravující pouze reklamace se použijí také na stížnosti, a to zcela nebo v přiměřeném rozsahu v závislosti na významu dotčeného ustanovení.

## 2. PROCES REKLAMACE A STÍŽNOSTI

### Náležitosti reklamace či stížnosti

Partner je oprávněn podávat reklamace či stížnost pouze způsobem stanoveným tímto řádem.

Reklamace či stížnost musí obsahovat minimálně tyto údaje:

- jméno, příjmení a datum narození a dále IČO fyzické osoby - podnikatele;
- obchodní firma, dodatek a dále IČO u právnické osoby;
- kontaktní adresu, případně telefonické nebo e-mailové spojení pro upřesňující dotazy Společnosti ThePay;

- výstižný popis včetně uvedení důležitých dat a částek v tom smyslu, v čem reklamace 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);
- další relevantní doklady, které jednoznačně identifikují předmět reklamace či stížnosti,
- osobu, na kterou stížnost míří.

Společnost ThePay je oprávněna požadovat předložení dalších dokladů anebo poskytnutí dalších informací. Nebude-li reklamace či stížnost obsahovat tyto náležitosti, příp. nebude-li řádně doložena příslušnými doklady, může být tato skutečnost důvodem k jejímu zamítnutí.

## Náležitosti reklamace či stížnosti

Partner může reklamaci či stížnost podat jedním z následujících způsobů:

- písemně na adrese Společnosti ThePay – Masarykovo náměstí 102/65, 586 01 Jihlava;
- e-mailem prostřednictvím zákaznického servisu Společnosti ThePay [podpora@thepay.cz](mailto:podpora@thepay.cz);
- telefonicky na zákaznické lince +420 565 554 910

Jestliže zaměstnanec Společnosti ThePay jedná při vyřizování reklamace či stížnosti s osobou odlišnou od osoby Partnera, je povinen požadovat hodnověrné prokázání oprávnění k zastupování Partnera, např. předložením kopie plné moci k zastupování.

## Postup při vyřizování reklamace či stížnosti

Pokud zaměstnanec Společnosti ThePay obdrží reklamaci či stížnost je povinen bezodkladně informovat Partnera o přijetí a tyto následně bezodkladně předat compliance manažerovi a učinit záznam v systému Společnosti ThePay. V případě, že je obdržena stížnost na compliance manažera, je nutno ji předat k posouzení jednatelem Společnosti ThePay. V případě, že je obdržena stížnost na jednatele, je nutno ji předat k posouzení druhému z jednatelem. Následně je postupováno obdobně jako je popsáno níže.

Compliance manažer ověří, zda je reklamace či stížnost učiněna oprávněnou osobou, a zda obsahuje všechny požadované náležitosti a v případě, že nikoli, vyzve zaměstnance Společnosti ThePay, aby zajistil předložení dalších dokladů, anebo poskytnutí dalších informací.

Compliance manažer ověří, zda je reklamáce či stížnost učiněna oprávněnou osobou, a zda obsahuje všechny požadované náležitosti a v případě, že nikoli, vyzve zaměstnance Společnosti ThePay, aby zajistil předložení dalších dokladů, anebo poskytnutí dalších informací.

případě, že není prokázáno, že je reklamáce či stížnost oprávněná, compliance manažer reklamaci či stížnost dle těchto pravidel buď odmítne, anebo zamítne.

#### **Compliance manažer:**

- Kontroluje oprávněnost reklamáce či stížnosti,
- zjišťuje informace potřebné k rozhodnutí,
- zpracovává a uchovává související dokumentaci,
- vyžaduje v případě potřeby součinnost od zaměstnanců Společnosti ThePay, kteří jsou jí povinni poskytnout,
- písemně informuje Partnera o způsobu vyřízení s odůvodněním vyřízení,
- informuje dovnitř Společnosti ThePay, zejména osobu, na kterou mířila stížnost, jednatele.

Pokud Partner nesouhlasí se způsobem vyřízení reklamáce či stížnosti, předá compliance manažer nesouhlas jednateli k novému rozhodnutí.

### **Lhůta pro vyřízení reklamáce či stížnosti**

Po obdržení reklamáce či stížnosti provedeme šetření za účelem zjištění její oprávněnosti. Lhůta pro vyřízení reklamáce či stížnosti je nejdéle do 30 dnů od obdržení Společností ThePay. Do lhůty pro vyřízení reklamáce a stížnosti se nezapočítává doba, během které Partner doplňuje informace požadované Společností ThePay. Partner je povinen poskytnout Společnosti ThePay součinnost nezbytnou k vyřízení podání, zejména Společnost ThePay včas, úplně a pravdivě informovat o skutečnostech významných pro posouzení podání a poskytnout jí podklady potřebné pro jeho vyřízení.

Pokud se reklamaci či stížnost nepodaří v uvedených termínech vyřídit, Společnost ThePay Partnera informuje o dalším postupu, zejména o nejbližším termínu, v němž jeho reklamáce či stížnost může být vyřízena.

## Lhůty pro uplatnění reklamací či stížností

Reklamací či stížností je nutné uplatnit bez zbytečného odkladu poté, kdy Partner zjistil důvod pro její podání, nejlépe do 10 dnů od data vzniku podnětu, a nejpozději do 30 dnů od provedení předmětné služby.

Stížnost je možné podat kdykoli.

## Důvody odmítnutí podané reklamace či stížnosti

Přijetí a zpracování reklamace či stížnosti může být odmítnuto, jestliže:

- Reklamací či stížností podala osoba, která není Partnerem Společnosti ThePay, anebo nelze identifikovat osobu podávající reklamací;
- Reklamace či stížnost nemá patřičné náležitosti stanovené tímto řádem a její nedostatky nebyly odstraněny ani ve lhůtě k tomu určené;
- Vyřizování reklamace či stížnosti již probíhá – v takovém případě bude podání posuzováno jako doplnění reklamace;
- Ve věci již rozhodl soud nebo řízení ve věci bylo před soudem zahájeno;
- Uplynula lhůta pro podání reklamace či stížnosti nebo lhůta pro skartaci dokumentů relevantních k jejímu vyjádření.

## Informace o vyřízení reklamace či stížnosti

O vyřízení reklamace či stížnosti Společnost ThePay informuje Partnera primárně e-mailem, případně písemně na adresu uvedenou Partnerem (na žádost reklamujícího). Náklady spojené s vyřizováním reklamací, uplatněných Partnerem, nese Společnost ThePay.

Pokud Partner není s vyřízením reklamace nebo stížnosti spokojen, může se obrátit také přímo na jednatele Společnosti ThePay prostřednictvím e-mailu: [havel@thepay.cz](mailto:havel@thepay.cz).

## Údaje o možnosti mimosoudního řešení sporů

Případné spory mezi Společností ThePay a Partnerem lze řešit také 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.

## Údaje o orgánu dohledu

Orgánem dohledu je:

- Česká národní banka

## Evidence reklamací či stížností

O každé reklamaci pořizuje Společnost ThePay 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.