

ŘÁD VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ A REKLAMACÍ

Společnost ORANGETRUST s.r.o. vydává následující vnitřní předpis:

I. ÚVODNÍ USTANOVENÍ

1. Působnost

- (1) Tento reklamační řád upravuje postupy pro náležité, bezplatné a rychlé vyřizování stížností nebo reklamací, které jsou podány potenciálními či stávajícími klienty společnosti (dále jen „zákazníci“) v souvislosti s nabízením a poskytováním platebních služeb společností.
- (2) Stížnosti nebo reklamace dle tohoto reklamačního řádu jsou zákazníci oprávněni podávat ve vztahu ke všem činnostem, ke kterým dochází při poskytování platebních služeb společností.

2. Účel reklamačního řádu

- (1) Účelem tohoto reklamačního řádu je stanovit pravidla pro komunikaci zákazníků a společnosti při podávání a vyřizování stížností nebo reklamací a vymežit obsahové náležitosti těchto stížností a reklamací.

3. Vymezení pojmů

- (1) **Reklamací** se rozumí podání zákazníka směřující proti způsobu výkonu činnosti při poskytování platební služby nebo proti výsledku takovéto činnosti, které mají přímý důsledek na práva nebo povinnosti zákazníka jako osoby provádějící platební transakci.
- (2) **Stížností** se rozumí podání zákazníka směřující proti postupu společnosti při jednání se zákazníkem, proti způsobu komunikace se zákazníkem, vůči formě a obsahu informací poskytnutých zákazníkovi, atd., aniž by výsledek vyřízení takového podání zakládal právo zákazníka na nové či jiné plnění.

II. PŘIJETÍ, PROJEDNÁNÍ A VYŘÍZENÍ REKLAMACE NEBO STÍŽNOSTI

1. Podání stížnosti nebo reklamace

- (1) Stížnost či reklamaci je zákazník oprávněn podat telefonicky, faxem, poštou nebo elektronickou poštou.
- (2) K podání stížnosti či reklamace jsou určeny tyto kontaktní údaje:
 - a) Při osobním podání nebo podání poštou na adrese
Štětškova 1001/5, Nusle, 140 00 Praha 4
 - b) Při telefonickém podání na tel.č.:
 - c) Při podání elektronickou poštou na emailovou adresu: complaints@orange-pay.cz

2. Identifikace zákazníka

- (1) Zákazník, který podává stížnost či reklamaci, je povinen sdělit společnosti údaje o své osobě:
 - a) v případě fyzické osoby jméno a příjmení, rodné číslo/číslo smlouvy, bydliště;
 - b) v případě právnické osoby firma nebo název včetně odlišujícího dodatku nebo dalšího označení, jejího sídla, jména, a identifikace fyzické osoby, která jejím jménem jedná při uplatnění reklamace nebo stížnosti.
- (2) Je-li stížnost nebo reklamace podávána faxem, poštou nebo elektronickou poštou, zjišťuje společnost podle uvedených identifikačních údajů a předmětu reklamace, zda zákazník je osobou oprávněnou v této věci jednat. Nejsou-li údaje z písemného podání dostačující, vyzve společnost odesílatele k jejich doplnění, případně k osobnímu projednání.
- (3) Při ústním podání reklamace či stížnosti společnost zjistí identifikační údaje zákazníka a vyhotoví záznam o stížnosti nebo reklamaci, se kterou se zákazník seznámí a kterou potvrdí svým podpisem. Při telefonickém podání stížnosti či reklamace je společnost oprávněna tento telefonní hovor nahrávat.
- (4) Pokud za zákazníka podává stížnost nebo reklamaci jeho zástupce, musí být zástupcem současně předložena plná moc vystavená zákazníkem k uplatňování stížnosti nebo reklamace u společnosti.
- (5) Není-li ani na výzvu společnosti řádně doložena identifikace zákazníka potvrzující oprávnění zákazníka v předmětné věci jednat, společnost přijatou stížnost nebo reklamaci odloží bez věcného vyřízení. O této skutečnosti společnost informuje osobu, která stížnost nebo reklamaci uplatňuje, a to i se zdůvodněním.
- (6) Anonymní stížnosti nebo reklamace společnost nevyřizuje. Je-li společnosti doručena anonymní stížnost nebo reklamace, společnost takovou stížnost nebo reklamaci zaeviduje, avšak věcně ji dále neřeší.

3. Určení předmětu stížnosti nebo reklamace

- (1) Zákazník je povinen ve své stížnosti či reklamaci srozumitelně a výstižně označit předmět své stížnosti nebo reklamace.
- (2) Zákazník je společně se svou stížností nebo reklamací povinen předložit podklady, kterými identifikuje předmět stížnosti nebo reklamace a prokazuje oprávněnost své stížnosti nebo reklamace. Při předkládání neúplných podkladů se od zákazníka vyžaduje sdělení dalších doplňujících informací.
- (3) V případě, kdy zákazník nepředloží k stížnosti nebo reklamaci nezbytné podklady nebo tyto podklady předloží jen částečně, je společnost oprávněna vyzvat zákazníka k předložení dalších podkladů vztahujících se k stížnosti nebo reklamaci. Zákazník je povinen požadované podklady předložit společnosti nejpozději do patnácti (15) dnů ode dne doručení výzvy společnosti. O tuto dobu se prodlužuje lhůta společnosti pro vyřízení stížnosti či reklamace.

- (4) Nejsou-li zákazníkem ani na výzvu společnosti předloženy požadované podklady, společnost stížnost nebo reklamaci zákazníka prošetří a vyřídí na základě neúplných podkladů předložených zákazníkem nebo na základě podkladů evidovaných ve společnosti. Není-li takovýto postup možný, společnost stížnost nebo reklamaci po uplynutí stanovené lhůty k předložení požadovaných podkladů odloží bez věcného vyřízení.

4. Posouzení stížnosti nebo reklamace

O oprávněnosti nebo neoprávněnosti stížnosti či reklamace rozhodne společnost po prošetření skutečností uvedených zákazníkem v jeho podnětu.

5. Doba pro vyřízení

- (1) Společnost je povinna stížnost nebo reklamaci vyřídít nejpozději do patnácti (15) pracovních dnů ode dne přijetí stížnosti nebo reklamace zákazníka.
- (2) V případě, že zákazník v stížnosti nebo reklamaci uvede neúplné údaje či nepředloží nezbytné podklady, bude stížnost nebo reklamace vyřízena ve lhůtě do patnácti (15) pracovních dnů ode dne doplnění stížnosti nebo reklamace ze strany zákazníka.
- (3) V případě, že stížnost nebo reklamaci zákazníka nemůže společnost z důvodu nezávislého na její vůli vyřídít ve stanovené lhůtě, je společnost oprávněna tuto lhůtu prodloužit o nezbytnou dobu, nejvýše však o dalších patnáct (15) pracovních dní ode dne doručení stížnosti či reklamace společnosti. O prodloužení doby pro vyřízení stížnosti nebo reklamace a důvodech tohoto prodloužení je společnost povinna zákazníka informovat.

6. Zánik práva reklamace

Reklamaci vadného plnění je zákazník povinen uplatnit bez zbytečného odkladu poté, kdy zjistil vady poskytnutého plnění, nejpozději však v obecné promlčecí době předmětného nároku.

7. Informace o vyřízení

- (1) O vyřízení stížnosti nebo reklamace společnost informuje zákazníka.
- (2) Při přijetí stížnosti nebo reklamace elektronickou poštou informuje společnost zákazníka o vyřízení stížnosti nebo reklamace elektronickou poštou na emailovou adresu zákazníka. Při jiném způsobu přijetí stížnosti nebo reklamace informuje společnost zákazníka o jejím vyřízení písemně poštou na doručovací adresu zákazníka evidovanou ve společnosti.
- (3) Informace o vyřízení stížnosti nebo reklamace musí být klientovi odeslána ve lhůtě pro její vyřízení. Nejzazší možný termín, ve kterém vždy musí být klientovi odeslána informace o vyřízení stížnosti nebo reklamace, je 35. pracovní den po dni obdržení stížnosti nebo reklamace.

8. Uplatnění nároků klienta

- (1) Pokud klient nesouhlasí s vyřízením jeho reklamace nebo stížnosti, může se obrátit se svým podnětem na Českou národní banku jako orgán dohledu nad dodržováním povinností v oblasti poskytování platebních služeb.
- (2) V případě, že klient uplatňuje majetkové nároky, může se se svými nároky obrátit na příslušný soud. Veškeré spory vzniklé při poskytování platebních služeb mezi společností a Klientem, které se nepodaří vyřešit smírně, budou s konečnou platností řešeny obecnými soudy České republiky.
- (3) Klient, který je spotřebitelem, má právo na mimosoudní řešení spotřebitelského sporu vzniklého při poskytování platebních služeb prostřednictvím Finančního arbitra ČR. Řízení před finančním arbitrem se zahajuje na návrh. Návrh lze podat na formuláři vydaném finančním arbitrem <https://www.finarbitr.cz>.

III. ZVLÁŠTNÍ PŘÍPADY REKLAMACÍ TÝKAJÍCÍ SE PLATEBNÍCH SLUŽEB

1. Reklamace neautorizované platební transakce

- (1) Neautorizovaná platební transakce je taková transakce, k jejímuž provedení nedal zákazník, jakožto plátce, souhlas.
- (2) Neautorizovanou platební transakci je společnost povinná vyřešit nejpozději do konce následujícího pracovní dne ode dne, kdy obdržela od zákazníka reklamaci neautorizované platební transakce.
- (3) Společnost vyřizuje reklamaci neautorizované platební transakce způsobem stanoveným v zákonu o platebním styku.

2. Reklamace nesprávně provedené platební transakce

- (1) Nesprávně provedenou platební transakcí je taková transakce, která byla provedená:
 - a) v rozporu s platebním příkazem zákazníka jakožto plátce a/nebo
 - b) v rozporu s platebním příkazem plátce a prostředky byly připsány na zákaznický platební účet společnosti.
- (2) Společnost je povinná ihned po obdržení reklamace nesprávně provedené transakce zahájit kroky k její nápravě.
- (3) Společnost není povinná provádět nápravu nesprávně autorizované platební transakce, pokud peněžní prostředky byly připsány na platební účet příjemce u jiného poskytovatele platebních služeb. Tuto skutečnost však společnost musí doložit.
- (4) Pokud na zákaznický platební účet společnosti byly připsány peněžní prostředky na základě nesprávně provedené platební transakce, je společnost povinná ihned po obdržení reklamace nesprávně provedené transakce zahájit kroky k její nápravě.
- (5) Společnost vyřizuje reklamaci nesprávně provedené platební transakce způsobem stanoveným v zákonu o platebním styku.