

# Reklamační řád

Tento Reklamační řád stanoví pravidla a postupy pro podávání a vyřizování reklamací a stížností klientů společnosti **BESTPAY s.r.o.**, IČ 041 11 648, se sídlem Purkyňova 74/2, Nové Město, 110 00 Praha1, zapsané v OR vedeném u Městského soudu v Praze, oddíl C, vložka 242665 (dále jen „**Společnost**“).

Klient Společnosti je oprávněn podat reklamaci či stížnost v případě, že se domnívá, že Společnost či jakýkoli její zaměstnanec jednal v rozporu se zákonem, nebo není-li spokojen s postupem Společnosti při jednáních o uzavření smluvního vztahu se Společností, nebo v případě, že došlo k nevhodnému jednání zaměstnance Společnosti vůči klientovi.

## 1. Obecné zásady

Tento Reklamační řád stanoví postupy a procesy pro podávání a vyřizování reklamací a stížností klientů Společnosti.

O všech přijatých reklamacích a stížnostech vede Společnost vnitřní evidenci, ve které je zejména, nikoliv však výlučně, uvedena informace o datu přijetí reklamace nebo stížnosti, o výsledku reklamačního řízení a o informacích předaných klientovi včetně data a způsobu předání.

## 2. Náležitosti reklamace nebo stížnosti

Reklamace či stížnost musí obsahovat níže uvedené údaje o klientovi:

- jméno a příjmení / obchodní firmu klienta,
- telefonní a e-mailový kontakt,
- číslo rámcové smlouvy,
- číslo platebního příkazu, ke kterému se reklamace vztahuje
- identifikaci osoby, vůči které stížnost směřuje
- přesný důvod reklamace / stížnosti, tzn. konkrétní popis problému, který je Společnosti vytýkán, spolu s určením, čeho se klient domáhá,
- kopii smluvní dokumentace či jiné podklady (potvrzení platebního příkazu, kopie pokladní stvrzenky aj.), kterých se reklamace či stížnosti týkají.

Pokud je klient zastoupen na základě plné moci, je vyžadována plná moc udělená klientem s úředně ověřeným podpisem.

## 3. Podání a průběh reklamace

Klient uplatní svou reklamaci či stížnost bez zbytečného odkladu poté, co nastane skutečnost podání reklamace či stížnosti odůvodňující. Reklamaci či stížnost lze podat:

- písemně na adresu sídla Společnosti: Purkyňova 74/2, Nové Město, 110 00 Praha 1
- písemně na e-mailovou adresu: [info@bpay.cz](mailto:info@bpay.cz)
- prostřednictvím datové schránky č. raq4rb7 nebo
- prostřednictvím webového formuláře na stránkách Společnosti [www.bpay.cz](http://www.bpay.cz).

Po doručení je reklamace či stížnost předána k vyřízení pověřenému zaměstnanci Společnosti.

Lhůta pro vyřízení reklamace činí 15 kalendářních dnů a začíná běžet dnem doručení reklamace do sídla Společnosti. Vyřizování reklamací a stížností probíhá v pořadí, v jakém byly Společnosti doručeny.

**BESTPAY s.r.o.**, IČ: **04111648**, se sídlem Purkyňova 74/2, 110 00 Praha 1 - Nové Město, zapsaná u Městského soudu v Praze, spisová zn. C 242665.

Verze dokumentu č.: **2018.01**

V případě, že nebude možné reklamaci či stížnost vyřídit ve stanovené lhůtě, sdělí Společnost tuto informaci klientovi s odůvodněním potřeby prodloužení lhůty k jejímu vyřízení. Klient je rovněž informován o přiměřené náhradní lhůtě k vyřízení reklamace či stížnosti.

Nebudou-li podklady k reklamaci či stížnosti dodané klientem kompletní, vyhrazuje si Společnost právo požádat klienta o doplnění chybějících údajů. Patnáctidenní lhůta k vyřízení reklamace či stížnosti dle předchozího odstavce tak začíná běžet až poté, co klient Společnosti dodá veškeré chybějící údaje.

Reklamace či stížnost nebude přijata a dále zpracovávána v případě kdy:

- nebyl dodržen způsob, forma nebo náležitosti podání reklamace/stížnosti uvedené v čl. 2 a 3 tohoto Reklamačního řádu, a to ani v dodatečné lhůtě, kterou společnost poskytla pro doplnění nebo opravu podání,
- ve věci samé bylo zahájeno řízení před soudem nebo rozhodcem nebo již soud či rozhodce ve věci rozhodl,
- osoba, která podala reklamaci či stížnost, není klientem Společnosti, nebo je zastoupena zmocněncem na základě nepoužitelné plné moci,
- reklamace či stížnost se netýká nabízených produktů či Služeb společnosti,
- je podání reklamace či stížnost zcela zjevné zneužití institutu reklamací a stížností,
- uplynuly skartační lhůty pro relevantní typ dokumentů.

V případě, že je reklamace či stížnost týkající se stejného předmětu podána opakovaně a nepřináší žádné nové skutečnosti, bude reklamace či stížnost zamítnuta a klient bude o této skutečnosti písemně informován.

O výsledku řešení reklamace či stížnosti bude klient vyrozuměn prostřednictvím emailu či jiným způsobem sjednaným s klientem. Za den doručení výsledku řešení reklamace či stížnosti se považuje den doručení emailové zprávy anebo převzetí doporučeného dopisu. Pokud email nebo dopis nebude doručen a bude Společnosti vrácen jako nevyzvednutý (platí pouze pro dopis) či nedoručitelný, považuje se za den doručení den, kdy byl dopis vrácen na adresu Společnosti.

V případě nespokojenosti klienta s vyřízením reklamace či stížnosti je klient oprávněn obrátit se na Kancelář finančního arbitra, se sídlem Legerova 1581/69, 110 00 Praha 1, za účelem mimosoudního řešení sporu, popř. na Českou národní banku, se sídlem Na Příkopě 28, 115 03 Praha 1, která je orgánem dohledu nad dodržováním povinností Společnosti.

#### **4. Závěrečná ustanovení**

Postupy stanovené v tomto Reklamačním řádu jsou závazné pro všechny klienty Společnosti, jakož i pro všechny její zaměstnance a pracovníky.

Reklamační řád je k dispozici v sídle Společnosti.

Tento Reklamační řád je platný a účinný od 1. ledna 2018.

## Reklamační formulář

### Identifikace klienta

V případě fyzické osoby požadujeme tyto informace:

Jméno a příjmení:

Rodné číslo, nebylo-li přiděleno tak datum narození:

Číslo rámcové smlouvy:

Adresu trvalého bydliště:

Pokud za klienta podává reklamaci jeho zástupce, je nutné též předložit plnou moc udělenou zástupci klientem a opatřenou jeho úředně ověřeným podpisem.

Pokud se jedná o fyzickou osobu podnikatele nebo právnickou osobu, požadujeme:

Název právnické osoby, vč. odlišujícího dodatku nebo dalšího označení:

Sídlo:

Identifikační číslo:

Číslo rámcové smlouvy:

Jméno a příjmení fyzické osoby<sup>II</sup>, která za právnickou osobu jedná při uplatňování reklamace<sup>II</sup>:

### Předmět podaného podnětu<sup>IV</sup>

Stížnost

Reklamace

Popis reklamované skutečnosti, vč. uvedení čísla účtu, ke kterému se podnět vztahuje

Verze: 2017.01

BESTPAY s.r.o., IČ: 04111648, se sídlem Purkyňova 74/2, 110 00 Praha 1 - Nové Město, zapsaná u Městského soudu v Praze, spisová zn. C 242665.

Verze dokumentu č.: 2018.01

Reklamační formulář (příloha č. 1)

**Datum:**

**Místo:**

---

*Popis klienta:*

---

<sup>i</sup> Vyplňte textové pole.

<sup>ii</sup> Pokud je klient zastoupen na základě plné moci, je vyžadována plná moc udělená klientem s úředně ověřeným podpisem.

<sup>iii</sup> Uveďte identifikační údaje fyzické osoby.

<sup>iv</sup> Zaškrtněte, prosím, o jaký podnět se jedná.