

Reklamacie je forma uplatnění práv z odpovědnosti obchodní společnosti Worldline Czech Republic s. r. o. (dále jen jako „Poskytovatel služby“), za porušení její povinností ze závazkového vztahu (dále jen „vady plnění“) v době stanovené dle tohoto reklamačního řádu, nejpozději však v promlčecí době.

1. PŘEDMĚT REKLAMACE

- 1.1. Předmětem reklamačního řízení podle tohoto reklamačního řádu jsou vady plnění Poskytovatele služeb v jejich obchodní činnosti ve vztahu k jejich klientům, případně dalším osobám.

2. ZPŮSOB PODÁVÁNÍ REKLAMACE

- 2.1. Poskytovatel služeb přijímá reklamacie zpravidla v písemné formě prostřednictvím klientské zóny na webových stránkách <https://www.kbsmartpay.cz>

3. PODMÍNKY PRO REKLAMACI

- 3.1. Osoba reklamující vadu plnění doloží její oprávněnost příslušným dokumentem (např. výpisem z účtu, kopií příkazu k úhradě, smlouvou apod.), prokazujícím oprávněnost reklamace. Obdobně je postupováno i u reklamací plateb ze zahraničí a do zahraničí. V případě nepředložení příslušných dokumentů Poskytovatel služeb vyzve reklamující osobu k jejich předložení v přiměřené lhůtě.
- 3.2. Nebudou-li předloženy doklady, prokazující oprávněnost reklamace, a to ani ve lhůtě Poskytovatelem služeb dodatečně stanovené, a reklamovaná vada plnění nebude ani jinak prokázána, Poskytovatel služby reklamaci odmítne.

4. PODÁNÍ REKLAMACE

- 4.1. Reklamacie se zpravidla podává prostřednictvím příslušného webového formuláře na webových stránkách Poskytovatele služeb:
 - 4.1.1. Reklamaci transakce: <https://www.kbsmartpay.cz/cs/formular/dispute-transaction>
 - 4.1.2. Reklamace faktury: <https://www.kbsmartpay.cz/cs/formular/dispute-bill>
 - 4.1.3. Ostatní reklamacie: <https://www.kbsmartpay.cz/cs/formular/general-question>

5. ZPŮSOB VYŘÍZOVÁNÍ REKLAMACE

- 5.1. Poskytovatel služeb vyřizující reklamaci je povinen ji prošetřit a v případě potřeby si vyžádá stanovisko dalších vnitrobankovních útvarů, případně jejich prostřednictvím i externích řem (je-li pohledávka Poskytovatele služeb v externím vymáhání) tak, aby rozhodnutí o oprávněnosti/neoprávněnosti reklamace bylo učiněno nejpozději do třiceti kalendářních dnů od převzetí reklamace. Příslušný útvar Poskytovatele služeb informuje klienta o výsledku reklamačního řízení.
- 5.2. V případě reklamací operací provedených platební kartou se lhůta pro vyřízení reklamace řídí příslušnými předpisy karetní asociace. Klient je do 30 kalendářních dnů od převzetí reklamace informován o stavu a průběhu vyřizování reklamace.
- 5.3. Lhůta třiceti kalendářních dnů může být překročena pouze z vážných důvodů a o překročení této lhůty musí být klient informován do třiceti kalendářních dnů od podání reklamace.
- 5.4. Při opakované reklamaci je nutno věc znovu prošetřit a o výsledku šetření podat reklamující osobě zprávu ve lhůtě uvedené v bodě 5.1, a to i v případě, bylo-li zjištěno, že reklamacie není oprávněná. V případě, že se dotazy či argumentace klienta opakují a klient na ně již dostal alespoň jednou řádnou odpověď, klient může být pouze odkázán na předchozí vyjádření Poskytovatele služeb k danému problému.
- 5.5. Náklady na vyřízení všech reklamací nese Poskytovatel služby.

6. LHŮTY PROMLČENÍ A ZÁNİK PRÁVA REKLAMACE

- 6.1. Vady plnění je nutné uplatnit reklamací bez zbytečného odkladu poté, co reklamující osoba vady plnění zjistila.
- 6.2. Právo na náhradu škody může reklamující osoba u Poskytovatele služeb uplatnit ve tříleté lhůtě běžící ode dne, kdy se dozvěděla nebo mohla dozvědět o škodě a o tom, kdo za ni odpovídá. Tato lhůta končí nejpozději uplynutím deseti let ode dne, kdy došlo k porušení povinnosti.
- 6.3. Z promlčených nároků Poskytovatel služeb plnění neposkytuje.

7. MIMOSOUDNÍ ŘEŠENÍ SPOTŘEBITELSKÝCH SPORŮ

- 7.1. Pokud je reklamující osoba spotřebitel, může v případě nespokojenosti s řešením své reklamace ze strany Poskytovatele služeb kontaktovat příslušný správní orgán pro tzv. mimo-soudní řešení sporů. Tímto správním orgánem je:
 - 7.1.1. Finanční arbitr (www.irarbitr.cz) pro oblast finančních služeb uvedených v zákoně č. 229/2002 Sb., o finančním arbitrovi, ve znění pozdějších předpisů, tj. zejména pro spory týkající se poskytování platebních služeb, nabízení, poskytování nebo zprostředkování spotřebitelského úvěru či provedení směnářského obchodu.
 - 7.1.2. Česká obchodní inspekce (www.coi.cz)
 - 7.1.3. nebo subjekt pověřený Ministerstvem průmyslu a obchodu a zveřejněný na jeho internetových stránkách (www.mpo.cz) v případech, kdy není dána působnost finančního arbitra.

8. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

- 8.1. Reklamační řád je veřejně přístupným dokumentem Poskytovatele služeb a je k dispozici na internetových stránkách www.kbsmartpay.cz
- 8.2. Protože Poskytovatel služeb má jednotná pravidla pro řešení stížností a reklamací, tento reklamační řád se vztahuje i na stížnosti, tj. podání, v nichž stěžovatel žádá o ochranu svých zájmů neupravených smluvním závazkovým vztahem s Poskytovatelem služeb.
- 8.3. Tento Reklamační řád je účinný od 1. 5. 2022