

# Luật khiếu nại

Công ty Comgate a.s., IČ: 279 24 505, với trụ sở tại Gočárova třída 1754/48b, Pražské Předměstí, 500 02 Hradec Králové, được đăng ký trong sổ đăng ký thương mại được lưu giữ tại Tòa án khu vực tại Hradec Králové, phần B., phụ trang 3755 (sau đó chỉ Công ty) về cung cấp dịch vụ thanh toán theo luật số 370/2017 Sb., liên quan tới thanh toán.

## 1. Luật khiếu nại và phàn nàn có thể được áp dụng:

- văn bản được gửi tới địa chỉ:  
Comgate a.s.  
Gočárova třída 1754/48b  
500 02 Hradec Králové
- thông qua hộp dữ liệu: m44jq3v

## 2. Thông tin chung

- Khiếu nại được hiểu là yêu cầu của Khách hàng hoặc Người sử dụng để Công ty sửa lại theo ý kiến của Khách hàng hoặc Người sử dụng, quy trình chưa chính xác của Công ty khi cung cấp dịch vụ của mình, đặc biệt là trong lĩnh vực hệ thống thanh toán.
- Phàn nàn được hiểu là bày tỏ sự không hài lòng của Khách hàng hoặc Người sử dụng với sự cung cấp dịch vụ, với sự đàm phán với nhân viên của Công ty, với cách thức tiến hành bảo hành, với điều khoản kinh doanh,...
- Trong trường hợp khiếu nại và phàn nàn với việc cung cấp dịch vụ sẽ được giải quyết theo quy định pháp luật tương ứng, đặc biệt là theo luật số 89/2012 Sb., luật dân sự và luật liên quan tới thanh toán.
- Trong trường hợp, Khách hàng hoặc Người sử dụng là người tiêu dùng theo luật số 634/1992 Sb. về bảo vệ người tiêu dùng, các quy định luật pháp có liên quan đến bảo vệ người tiêu dùng theo luật trên và hơn nữa theo điều luật § 1810 theo luật dân sự.

## 3. Yêu cầu khiếu nại và phàn nàn

- Khiếu nại và phàn nàn phải bao gồm: mô tả chính xác về đối tượng khiếu nại, thông tin nhận dạng về Khách hàng hoặc Người sử dụng và Số khách hàng hoặc số nhận dạng khác trong trường hợp Người sử dụng, nếu đó được chỉ định cho họ, địa chỉ liên hệ, kết nối điện thoại hoặc email tương ứng để làm rõ các câu hỏi của Công ty, thỏa thuận rằng thông tin trong khiếu nại là đầy đủ và đúng sự thật, chữ ký của Khách hàng hoặc Người sử dụng. Trong trường hợp, khi khiếu nại được thực hiện thông qua truy cập từ xa (hộp dữ liệu), có thể được thay thế bằng chữ ký điện tử theo quy định pháp lý riêng hoặc thỏa thuận của Khách hàng hoặc Người sử dụng về quyền cung cấp thông tin.
- Khiếu nại hoặc phàn nàn cần phải nộp chứng từ mà xác định rõ ràng hành vi, dịch vụ hoặc giao dịch bị khiếu nại (ví dụ sao kê tài khoản, sao kê yêu cầu chuyển tiền, hóa đơn cho các giao dịch tương ứng, chứng từ về giao dịch tiền mặt,...) và những chứng

từ liên quan tới quyền khiếu nại. Công ty có quyền yêu cầu nộp thêm những chứng từ khác và/hoặc cung cấp những thông tin khác.

- Nếu Khách hàng hoặc Người sử dụng xác nhận rằng không ủy quyền thực hiện các giao dịch thanh toán dịch vụ thanh toán hoặc giao dịch đó được thực hiện không chính xác, Công ty có nghĩa vụ phải đưa ra được chứng minh rằng quy trình đã được tuân thủ cho phép xác minh rằng lệnh thanh toán được đưa ra, rằng giao dịch thanh toán này đã được ghi lại, hạch toán chính xác và không bị ảnh hưởng bởi sự cố kỹ thuật hoặc lỗi khác.
- Khiếu nại phải được thực hiện muộn nhất trong vòng 30 ngày kể từ ngày thực hiện giao dịch.

#### 4. Xử lý khiếu nại hoặc phàn nàn

- Xử lý khiếu nại hoặc phàn nàn liên quan tới cung cấp dịch vụ thanh toán được tiến hành theo điều luật số 370/2017 Sb., liên quan tới thanh toán, như đã sửa đổi. Việc xử lý các khiếu nại và phàn nàn khác được điều chỉnh bởi các quy định pháp lý mang tính ràng buộc chung.
- Phàn nàn và khiếu nại được xử lý trong thời gian ngắn nhất có thể. Công ty trả lời khi nhận được phàn nàn trong vòng 15 ngày kể từ khi nhận được.
- Khoảng thời gian mà Khách hàng hoặc Người dùng hoàn thành thông tin theo yêu cầu của Công ty không được tính vào thời hạn.
- Nếu Công ty gặp những trở ngại không liên quan dẫn đến không thể trả lời khiếu nại, Công ty trả lời muộn nhất trong vòng 35 ngày kể từ khi nhận được khiếu nại.
- Nếu Khách hàng hoặc Người sử dụng không hài lòng với việc xử lý khiếu nại, có thể liên hệ với người điều hành Công ty. Hơn nữa trong trường hợp không hài lòng với dịch vụ hoặc phản hồi của Công ty, Khách hàng hoặc Người sử dụng có thể liên hệ với các cơ quan giám sát và quản lý nhà nước có liên quan.
- Các tranh chấp phát sinh trong khuôn khổ thủ tục khiếu nại hoặc khi giải quyết khiếu nại có thể được giải quyết bởi tòa án liên quan hoặc người trọng tài tài chính Cộng hòa Séc, và theo điều luật số 229/2002 Sb. về trọng tài tài chính, như đã sửa đổi, nếu tranh chấp phát sinh từ việc cung cấp dịch vụ thanh toán, nếu tòa án Séc được trao quyền để giải quyết tranh chấp này. Tuy nhiên, ngay cả trong những trường hợp này, quyền ra tòa của Khách hàng hoặc Người dùng không bị ảnh hưởng.

Tại Praha ngày 1. 8. 2021.