

# Reklamačný poriadok

Spoločnosť Comgate a.s., IČ: 279 24 505, so sídlom Gočárova třída 1754/48b, Pražské Předměstí, 500 02 Hradec Králové, zapísaná v Obchodním rejstříku u Krajského soudu v Hradci Králové, oddíl B., vložka 3755 (ďalej len Spoločnosť) je poskytovateľom platobných služieb podľa zákona č. 370/2017 Sb., o platebním styku. Tento Reklamačný poriadok sa riadi platnými právnymi predpismi Českej republiky.

## 1. Reklamáciu a sťažnosť je možné uplatniť

- písomne zaslaním na adresu:  
Comgate a.s.  
Gočárova třída 1754/48b  
500 02 Hradec Králové
- v Českej republike prostredníctvom dátovej schránky: m44jq3v

## 2. Obecné informácie

- Reklamáciou sa rozumie požiadavka Klienta alebo Užívateľa, aby Spoločnosť napravila, podľa názoru Klienta alebo Užívateľa, nesprávny postup Spoločnosti pri poskytovaní svojich služieb, najmä z oblasti platobného styku.
- Sťažnosťou sa rozumie prejav nespokojnosti Klienta alebo Užívateľa s poskytnutou službou, s jednaním zamestnanca Spoločnosti, s postupom vybavenia reklamácie, s obchodnými podmienkami apod.
- V prípade sťažnosti a reklamácie poskytovaných služieb sú tieto riešené v súlade s príslušnými právnymi predpismi, najmä zákonom č. 89/2012 Sb., občanský zákoník a zákonom č. 370/2017 Sb., o platebním styku..
- V prípade, že Klient alebo Užívateľ je spotrebiteľom v zmysle zákona č. 634/1992 Sb., o ochrane spotrebiteľa, uplatní sa na reklamácie príslušné právne predpisy týkajúce sa ochrany spotrebiteľa podľa uvedeného zákona a ďalej podľa ust. § 1810 a násl. zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník.

## 3. Náležitosti reklamácie a sťažností

- Reklamácia alebo sťažnosť musí obsahovať: výstižné označenie predmetu reklamácie, identifikačné údaje Klienta alebo Užívateľa a jeho Klientské číslo alebo iný identifikátor v prípade Užívateľa, pokiaľ mu bolo pridelené, kontaktnú adresu, poprípade telefonické alebo e mailové spojenie pre upresňujúce otázky Spoločnosti, ujednania, že údaje uvedené v reklamacii sú úplné a pravdivé, podpis Klienta alebo Užívateľa. V prípade, kedy je reklamacia uplatnená diaľkovým prístupom (dátovou schránkou), môže byť podpis nahradený elektronickým podpisom podľa zvláštnych právnych predpisov alebo prehlásením Klienta alebo Užívateľa o pravosti poskytnutých informácií.
- Reklamáciu alebo sťažnosť je potrebné doložiť dokladom, ktorý jednoznačne identifikuje reklamovaný úkon, službu či transakciu (napr. výpis z účtu, kópia príkazu k prevodu, účtenka k príslušnej transakcii, doklad o hotovostnej operácii apod.) a dokladajúcim oprávnenosť reklamácie. Spoločnosť je oprávnená požadovať predloženie ďalších dokladov a/alebo poskytnutí ďalších informácií.
- Ak Klient alebo Užívateľ tvrdí, že neautorizoval uskutočnenú platobnú transakciu platobnej služby alebo že táto bola uskutočnená nesprávne, je Spoločnosť povinná doložiť, že bol dodržaný postup, ktorý umožňuje overiť, že bol daný platobný príkaz,

že táto platobná transakcia bola správne zaznamenaná, zaúčtovaná, a že nebola ovplyvnená technickou poruchou alebo inou závadou.

- Reklamácia musí byť uplatnená najneskôr do 30 dní odo dňa uskutočnenia transakcie.

#### 4. Vybavenie reklamácie alebo sťažnosti

- Vybavovanie reklamácií a sťažností týkajúcich sa poskytovania platobných služieb sa riadi ustanovením zákona č. 370/2017 Sb. o platebním styku, ve znění pozdějších předpisů. Vybavovanie ostatných reklamácií a sťažností sa riadi obecné záväznými právnymi predpismi.
- Sťažnosti a reklamácie sú spracované v čo najkratšej možnej dobe. Spoločnosť odpovedá na prijaté sťažnosti do 15 pracovných dní po dni ich obdržania.
- Do lehoty sa nezapočítava doba, behom ktorej Klient alebo Užívateľ doplňuje informácie požadované Spoločnosťou.
- Ak bráni Spoločnosti prekážka nezávislá na jej vôli odpovedať na reklamáciu, odpovie Spoločnosť najneskôr do 35 pracovných dní po dni obdržania reklamácie.
- Pokiaľ Klient alebo Užívateľ nie je s vybavením reklamácie spokojný, môže sa obrátiť na vedenie Spoločnosti. Ďalej sa v prípade nespokojnosti so službami či reakciami Spoločnosti môžu Klienti alebo Užívatelia obracať na príslušné orgány štátnej správy a dozoru.
- Spory vzniklé v rámci reklamačného riadenia alebo při řešení sťažností môžu byť riešené príslušným súdom alebo finančným arbitrom ČR, a to v súlade so zákonom č. 229/2002 Sb. o finančním arbitrovi, ve znění pozdějších předpisů, pokiaľ spor vyplýva z poskytovania platobných služieb, pokiaľ je inak k rozhodnutí tohto sporu daná právomoc českého súdu. Ani v týchto prípadoch však nie je dotknuté právo Klienta alebo Užívateľa obrátiť sa na súd.

V Prahe dňa 8. apríla 2021.