

Reklamační řád

Společnost Comgate a.s., IČ: 279 24 505, se sídlem Gočárova třída 1754/48b, Pražské Předměstí, 500 02 Hradec Králové, zapsaná v Obchodním rejstříku u Krajského soudu v Hradci Králové, oddíl B., vložka 3755 (dále jen Společnost) je poskytovatelem platebních služeb dle zákona č. 370/2017 Sb., o platebním styku.

1. Reklamaci a stížnost je možné uplatnit

- písemně zasláním na adresu:
Comgate a.s.
Gočárova třída 1754/48b
500 02 Hradec Králové
- prostřednictvím datové schránky: m44jq3v

2. Obecné informace

- Reklamací se rozumí požadavek Klienta nebo Uživatele, aby Společnost napravila, dle názoru Klienta nebo Uživatele, nesprávný postup Společnosti při poskytování svých služeb, zejména z oblasti platebního styku.
- Stížností se rozumí projev nespokojenosti Klienta nebo Uživatele s poskytnutou službou, s jednáním zaměstnance Společnosti, s postupem vyřízení reklamace, s obchodními podmínkami apod.
- V případě stížnosti a reklamace poskytovaných služeb jsou tyto řešeny v souladu s příslušnými právními předpisy, zejména pak zákonem č. 89/2012 Sb., občanský zákoník a zákonem o platebním styku.
- V případě, že Klient nebo Uživatel je spotřebitelem ve smyslu zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, uplatní se na reklamace příslušné právní předpisy týkající se ochrany spotřebitele dle uvedeného zákona a dále dle ust. § 1810 a násl. občanského zákoníku.

3. Náležitosti reklamace a stížností

- Reklamace nebo stížnost musí obsahovat: výstižné označení předmětu reklamace, identifikační údaje Klienta nebo Uživatele a jeho Klientské číslo nebo jiný identifikátor v případě Uživatele, pokud mu bylo přiděleno, kontaktní adresu, popřípadě telefonické nebo emailové spojení pro upřesňující dotazy Společnosti, ujednání, že údaje uvedené v reklamaci jsou úplné a pravdivé, podpis Klienta nebo Uživatele. V případě, kdy je reklamace uplatněna dálkovým přístupem (datovou schránkou), může být podpis nahrazen elektronickým podpisem dle zvláštních právních předpisů nebo prohlášením Klienta nebo Uživatele o pravosti poskytnutých informací.
- Reklamaci nebo stížnost je třeba doložit dokladem, který jednoznačně identifikuje reklamovaný úkon, službu či transakci (např. výpis z účtu, kopie příkazu k převodu, účtenka k příslušné transakci, doklad o hotovostní operaci apod.) a dokládajícím oprávněnost reklamace. Společnost je oprávněna požadovat předložení dalších dokladů a/nebo poskytnutí dalších informací.

- Jestliže Klient nebo Uživatel tvrdí, že neautorizoval provedenou platební transakci platební služby nebo že tato byla provedena nesprávně, je Společnost povinna doložit, že byl dodržen postup, který umožňuje ověřit, že byl dán platební příkaz, že tato platební transakce byla správně zaznamenána, zaúčtována, a že nebyla ovlivněna technickou poruchou nebo jinou závadou.
- Reklamace musí být uplatněna nejdéle do 30 dnů ode dne provedení transakce.

4. Vyřízení reklamace nebo stížnosti

- Vyřizování reklamací a stížností týkajících se poskytování platebních služeb se řídí ustanovením zákona č. 370/2017 Sb. o platebním styku, ve znění pozdějších předpisů. Vyřizování ostatních reklamací a stížností se řídí obecně závaznými právními předpisy.
- Stížnosti a reklamace jsou zpracovány v co nejkratší možné době. Společnost odpovídá na přijaté stížnosti do 15 pracovních dnů po dni jejich obdržení.
- Do lhůty se nezapočítává doba, během které Klient nebo Uživatel doplňuje informace požadované Společností.
- Brání-li Společnosti překážka nezávislá na její vůli odpovědět na reklamaci, odpoví Společnost nejpozději do 35 pracovních dnů po dni obdržení reklamace.
- Pokud Klient nebo Uživatel není s vyřízením reklamace spokojen, může se obrátit na vedení Společnosti. Dále se v případě nespokojenosti se službami či reakcemi Společnosti mohou Klienti nebo Uživatelé obracet na příslušné orgány státní správy a dozoru.
- Spory vzniklé v rámci reklamačního řízení nebo při řešení stížnosti mohou být řešeny příslušným soudem nebo finančním arbitrem ČR, a to v souladu se zákonem č. 229/2002 Sb. o finančním arbitrovi, ve znění pozdějších předpisů, pokud spor vyplývá z poskytování platebních služeb, pokud je jinak k rozhodnutí tohoto sporu dána pravomoc českého soudu. Ani v těchto případech však není dotčeno právo Klienta nebo Uživatele obrátit se na soud.

V Praze dne 8. dubna 2021.