

Reklamační řád společnosti Crea Pay s.r.o. (dále společnost)

Stížností nebo reklamací při poskytování platebních služeb klientům ve společnosti se rozumí jakákoliv nepříznivá zkušenost klienta při využití služeb společnosti.

Stížností se rozumí nespokojenost klienta s postupem při provedení služby, popř. s jednáním zaměstnance společnosti nebo obecné výhrady k věcem, které neupravuje smlouva, kterou zákazník se společností uzavřel.

Reklamací se rozumí námět klienta proti porušení podmínek smlouvy, na kterých se dohodl se společností. Reklamační řád stanoví náležitosti, postupy, termíny pro vyřízení reklamace, informace o kontaktních místech a odpovědných osobách a další náležitosti procesu podání stížnosti nebo reklamace na společnost.

Reklamační řád je veřejně přístupným dokumentem společnosti a je k dispozici v kanceláři společnosti (v tištěné podobě), na webových stránkách společnosti www.creapay.cz (v elektronické podobě).

Reklamační řád je účinný od 1.7.2022.

Datum poslední aktualizace reklamačního řádu: 1.7.2022.

I. Náležitosti reklamace a způsob podávání reklamace:

1. Klientovi je zveřejněn formulář pro podání stížnosti nebo reklamace, který obsahuje následující údaje:
 - jméno a příjmení klienta, zastupovaná obchodní společnost, adresa trvalého bydliště/ sídla společnosti,
 - kontaktní telefonní číslo, kontaktní email
 - číslo registrace klienta v systému společnosti (číslo klientského účtu)
 - vymezení situace / platební transakce, která je předmětem stížnosti nebo reklamace
 - datum a čas výskytu situace / platební transakce, která je předmětem stížnosti / reklamace
 - další informace vztahující se k předmětné záležitosti
 - návrh řešení situace, kterou nabízí klient
 - datum podání stížnosti nebo reklamace.
2. Pokud formulář neobsahuje všechny potřebné informace, je společnost oprávněná vyzvat klienta k doplnění údajů ve lhůtě 15 kalendářních dnů.
3. Stížnost nebo reklamaci může klient podat v jakémkoliv kontaktním místě uvedeném v bodě II. tohoto Reklamačního řádu.

II. Kontaktní místa

1. Kontaktními místy pro podávání stížnosti nebo reklamace a pro možnost dalšího kontaktování Společnosti jsou následující:

Kontaktní místo	Pracovní dny a hodiny	Odpovědná osoba (jméno a příjmení, pracovní funkce)
V jámě 699/1, Nové Město, 110 00 Praha 1, Česká republika	Po – pá: 9:00 -16:00	Danalds Kokins
Kontaktní email Společnosti:	complaints@creapay.cz	Danalds Kokins

2. Pokud klient není spokojen s řízením, řešením nebo výsledkem své stížnosti/reklamace, může svou reklamaci adresovat příslušnému správnímu orgánu (mimosoudní řešení sporů). Tímto správním orgánem je:
 - Finanční arbitr (www.finarbitr.cz) pro oblast finančních služeb uvedených v zákoně č. 229/2002 Sb. o finančním arbitrovi, ve znění pozdějších předpisů.
 - Česká obchodní inspekce (www.coi.cz) pro řešení spotřebitelských sporů
 - Česká národní banka (www.cnb.cz) v případech, kdy se jedná o dodržování zákazu používání nekalých praktik, zákazu diskriminace spotřebitele, povinnosti a pravidel pro informování o ceně služeb a způsobech jejich stanovení, povinností stanovených občanským zákoníkem pro uzavírání smluv o finančních službách, uzavíraných na dálku. ČNB řeší případ pouze do rozsahu posouzení, zda byly dodrženy příslušné právní předpisy.
 - Veřejný ochranný úřad práv (<https://www.ochrance.cz>) .
 - Úřad pro ochranu osobních údajů (<https://www.uoou.cz>)

III. Postupy při vyřizování stížnosti / reklamace

1. V termínu do 24 hodin od okamžiku přijetí stížnosti / reklamace prostřednictvím příslušného formuláře kontaktní osoba společnosti sdělí klientovi následující informace:
 - a) Číslo jednacích stížnosti nebo reklamace
 - b) Odpovědnou osobu za vyřízení stížnosti nebo reklamace
 - c) Termín pro zpracování a vyřízení stížnosti nebo reklamace.
 - d) Kontaktní místa a údaje pro možnosti komunikace se Společností ohledně stížnosti / reklamace.
2. Pro získání relevantních důkazů a informací k vyřízení stížnosti/reklamace kontaktní osoba nebo jiný pověřený pracovník společnosti je oprávněn po klientovi požadovat dokumentaci, včetně, ne však výlučně, osobních dokladů a obchodních smluv. V případě, že zákazník nedodá odpovídající dokumentaci v přiměřené době, nebo v případě jakýchkoliv pochybností o pravosti poskytnutých dokumentů, společnost vyžádá doplňující informace.
3. Náklady na vyřízení stížnosti / reklamace nese společnost.

IV. Lhůty pro vyřízení stížnosti/reklamace

1. Společnost poskytne klientovi odpověď na jeho stížnost nebo reklamaci v souvislosti s poskytováním platebních služeb do 15 pracovních dnů po dni jejich obdržení. Odpověď na stížnost nebo reklamaci bude poskytnuta prostřednictvím emailové zprávy, která bude doručena na e-mail klienta uvedený při registraci. Na žádost uživatele poskytovatel poskytne odpověď v listinné podobě, tj. opatřenou podpisem jednatelem a razítkem společnosti.
2. Brání-li společnosti překážka nezávislá na vůli společnosti odpovědět na stížnost nebo reklamaci v době 15 pracovních dnů po dni obdržení nebo vyžaduje-li podstata stížnosti nebo reklamace delší dobu prošetření a zjištění podrobností případu, sdělí společnost uživateli informaci o této překážce ve lhůtě 15 pracovních dnů a odpoví nejpozději do 30 pracovních dnů po dni obdržení stížnosti nebo reklamace.
3. Brání-li společnosti překážka odpovědět na stížnost nebo reklamace ve lhůtě 15 pracovních dnů po dni jejího obdržení odpovědný pracovník pošle klientovi odpověď s vyznačením důvodů prodlení a stanovením reálné lhůty pro vyřízení stížnosti/reklamace. V průběhu vyřizování stížnosti/reklamace odpovědný pracovník zůstává v kontaktu s klientem a odpovídá na jeho případné dotazy nebo přijímá doplnění k podané stížnosti nebo reklamaci.

V. Odmítnutí reklamace

1. Společnost je oprávněná stížnost nebo reklamaci odmítnout v následujících případech:
 - a) Stížnost / reklamace neobsahuje veškeré potřebné náležitosti pro identifikaci a prošetření stížnosti/ reklamace a klient je nedoplnil na vyzvání odpovědného pracovníka ve stanovené lhůtě 15 kalendářních dnů.
 - b) Vada plnění nebude prokázána doloženými doklady ani jiným způsobem.
 - c) Předmět sporu je řešen prostřednictvím soudního řízení nebo o předmětu sporu rozhodl Finanční arbitr.
2. Společnost připraví odpověď na stížnost /reklamaci ve lhůtě uvedené v bodě IV a uvede důvod odmítnutí vyřízení stížnosti /reklamace.