

Reklamacie je forma uplatnění práv z odpovědnosti Komerční banky, a.s. (dále jen „Banka“) a obchodní společnosti Worldline Czech Republic s. r. o. (dále jen „KB Smartpay“) (Banka a KB SmartPay dále společně jako „Poskytovatelé služeb“), za porušení jejich 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 Poskytovatelů služeb v jejich obchodní činnosti ve vztahu k jejich klientům, případně dalším osobám.

2. ZPŮSOB PODÁVÁNÍ REKLAMACE

2.1. Poskytovatelé služeb přijímají reklamacie zpravidla v písemné formě.

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 Poskytovatelé služeb vyzvou reklamující osobu k jejich předložení v přiměřené lhůtě.

3.2. Nebudou-li předloženy doklady, prokazující oprávněnost reklamace, a to ani ve lhůtě Poskytovateli služeb dodatečně stanovené, a reklamovaná vada plnění nebude ani jinak prokázána, Poskytovatelé služeb reklamaci odmítnou.

4. PODÁNÍ REKLAMACE

4.1. Reklamacie se zpravidla podává na obchodním místě Banky, kde má klient veden účet nebo na obchodním místě, kde byla sjednána příslušná Smlouva (první instance řešení reklamaci). Pokud není osoba, která podala reklamacii, spokojena s řešením své reklamace v první instanci, může svou reklamaci adresovat druhé instanci, konkrétně útvaru Kvalita a zákaznická zkušenost Banky. Bližší informace jsou uvedeny na internetových stránkách www.kbsmartpay.cz či Vám je sdělí pracovníci pobočkové síť Banky.

Kontaktní údaje druhé instance řešení reklamaci:

Komerční banka, a.s.

Kvalita a zákaznická zkušenost

Na Příkopě 969/33, 114 07 Praha 1

e-mail: stiznostiareklamace@kb.cz

5. ZPŮSOB VYŘIZOVÁNÍ REKLAMACE

5.1. Útvar Banky vyřizující reklamaci je povinen ji prošetřit a v případě potřeby si vyžádat stanovisko dalších vnitrobankovních útvarů, případně jejich prostřednictvím i externích firem (je-li pohledávka Poskytovatelů služeb v externím vymáhání) tak, aby rozhodnutí o oprávněnosti/neoprávněnosti reklamace bylo učiněno nejpozději do třiceti kalendářních dnů od převzetí reklamace. Příslušný útvar Banky 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 Poskytovatelů služeb k danému problému.

5.5. Náklady na vyřízení všech reklamací nesou Poskytovatelé služeb.

6. LHŮTY PROMLČENÍ A ZÁNİK PRÁVA REKLAMACE

6.1. Vady plnění je nutné uplatnit reklamaci bez zbytečného odkladu poté, co reklamující osoba vady plnění zjistila.

6.2. Právo na náhradu škody může reklamující osoba u Poskytovatelů 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 Poskytovatelé služeb plnění neposkytují.

7. MIMOSOUDNÍ ŘEŠENÍ SPOTŘEBITELSKÝCH SPORŮ

7.1. Pokud je reklamující osoba spotřebitel, může v případě nespokojenosti s řešením své reklamace ze strany Poskytovatelů služeb kontaktovat příslušný správní orgán pro tzv. mimo-

soudní řešení sporů. Tímto správním orgánem je:

1. Finanční arbitr (www.finarbitr.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.

2. Česká obchodní inspekce (www.coi.cz) 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 Poskytovatelů služeb a je k dispozici v provozních

prostorách Banky a na internetových stránkách **www.kbsmartpay.cz**

8.2. Protože Poskytovatelé služeb mají 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 Poskytovateli služeb.

8.3. Tento Reklamační řád je účinný od 1.9.2016.