

## REKLAMAČNÍ ŘÁD OPORTIO PAY

(dále jen „Reklamační řád“)

Tento Reklamační řád stanoví pravidla a postupy pro podávání a vyřizování reklamací a stížností Klientů Oportio Pay s.r.o., IČO:05149584, se sídlem Doudlebská 1699/5, Nusle, 140 00 Praha 4, zapsaná v obchodním rejstříku pod sp. zn. C 258941 vedená u Městského soudu v Praze, (dále jako „Společnost“).

Klient Společnosti je oprávněn podat reklamaci v případě, že se domnívá, že Společnost nedodržela sjednané smluvní podmínky, nebo nesplnila povinnosti plynoucí z právních předpisů. Reklamační řád se vztahuje nejen na řešení reklamací, ale i stížností, tj. podání, v nichž stěžovatel žádá o ochranu svých zájmů neupravených smluvním závazkovým vztahem se Společností (např. nevhodné chování). Pro reklamaci nebo stížnost se dále v Reklamačním řádu používá souhrnné označení „reklamace“. Pro klienta i stěžovatele se v tomto Reklamačním řádu používá souhrnné označení „Klient“.

### 1. Obecné zásady

- 1.1. Tento Reklamační řád stanoví postupy a procesy pro podávání a vyřizování reklamací Klientů.
- 1.2. O všech přijatých reklamacích vede Společnost vnitřní evidenci, ve které je zejména, nikoliv však výlučně, uvedena informace o datu přijetí reklamace, o výsledku reklamačního řízení a o informacích předaných Klientovi včetně data a způsobu předání.

### 2. Náležitosti reklamace

Reklamace musí obsahovat níže uvedené údaje:

- jméno a příjmení / obchodní firmu Klienta,
- telefonní a e-mailový kontakt,
- číslo rámcové smlouvy, pokud byla uzavřena,
- číslo platebního příkazu, ke kterému se reklamace vztahuje, pokud se k němu reklamace vztahuje,
- identifikaci osoby, vůči které stížnost směřuje,
- přesný důvod reklamace, tzn. konkrétní popis problému, který je Společnosti vytýkán, spolu s určením, čeho se Klient domáhá,
- kopii smluvní dokumentace či jiné podklady (např. výpis z účtu, kopie příkazu k úhradě, smlouva apod.), kterých se reklamace týká,
- Pokud je Klient zastoupen na základě plné moci, je vyžadována plná moc udělená Klientem s úředně ověřeným podpisem.

### 3. Podání a průběh reklamace

- 3.1. Vady plnění je nutné uplatnit reklamací bez zbytečného odkladu poté, co Klient vady plnění zjistil, nejpozději však ve lhůtě stanovené příslušnými smluvními ujednáními a právními předpisy a současně nejpozději v promlčecí lhůtě. Právo na náhradu škody může Klient u Společnosti uplatnit ve tříleté lhůtě běžící ode dne, kdy se dozvěděl nebo mohl dozvědět o škodě a o tom, kdo za ni odpovídá. Z promlčených nároků Společnost plnění neposkytuje.
- 3.2. Reklamaci lze podat:
  - písemně na adresu sídla Oportio Pay s.r.o., IČO:05149584, se sídlem Doudlebská 1699/5, Nusle, 140 00 Praha 4
  - písemně na e-mailovou adresu: [info@oportio.cz](mailto:info@oportio.cz)
  - písemně datovou schránkou [w7fwvzb](mailto:w7fwvzb)
- 3.3. Po doručení je reklamace předána k vyřízení jednateli Společnosti.
- 3.4. Lhůta pro vyřízení reklamace činí 30 kalendářních dnů. V případě řešení reklamace z oblasti platebních služeb činí lhůta pro vyřízení reklamace v souladu se zákonem o platebním styku 15 pracovních dnů a začíná běžet dnem doručení reklamace do sídla Společnosti. Vyřizování reklamací probíhá v pořadí, v jakém byly Společnosti doručeny.
- 3.5. Brání-li Společnosti překážka nezávislá na její vůli odpovědět do 15 pracovních dnů, sdělí Klientovi v této lhůtě překážky, které jí ve včasné odpovědi brání, a odpoví nejpozději do 35 pracovních dnů od data obdržení reklamace, jakož i o dalším zvoleném postupu, zejména o nejbližším termínu, v němž bude reklamace vyřízena. Nebudou-li podklady k reklamaci dodané Klientem kompletní, vyhrazuje si Společnost právo požádat Klienta o doplnění chybějících údajů. Lhůta k vyřízení reklamace dle předchozího odstavce tak začíná běžet až poté, co Klient Společnosti dodá veškeré chybějící údaje.



- 3.6. Reklamacie nebude přijata a dále zpracovávána v případě kdy:
- nebyl dodržen způsob, forma nebo náležitosti podání reklamace uvedené v čl. 6 a v bodu 7.2., a to ani v dodatečné lhůtě, kterou společnost poskytla pro doplnění nebo opravu podání,
  - ve věci samé bylo zahájeno řízení před soudem nebo rozhodcem nebo již soud či rozhodce ve věci rozhodl,
  - osoba, která podala reklamacii, není Klientem Společnosti, nebo je zastoupena zmocněncem na základě nedostatečné plné moci,
  - reklamacie se netýká nabízených produktů či služeb Společnosti,
  - je podání reklamace zcela zjevné zneužití institutu reklamací a stížností,
  - uplynuly skartační lhůty pro relevantní typ dokumentů.
- 3.7. V případě, že je reklamacie týkající se stejného předmětu podána opakovaně a nepřináší žádné nové skutečnosti, bude reklamacie zamítnuta a Klient bude o této skutečnosti písemně informován.
- 3.8. Pokud důvody pro odmítnutí reklamace uvedené v odstavci 7.6. odpadnou, Společnost reklamaci vyřídí, přičemž lhůty pro její projednání začnou běžet ode dne, kdy daný důvod odpadl.
- 3.9. O výsledku řešení reklamace bude Klient vyrozuměn prostřednictvím e-mailu či jiným způsobem sjednaným s Klientem. Za den doručení výsledku řešení reklamace se považuje den doručení e-mailové zprávy anebo převzetí doporučeného dopisu. Pokud e-mail nebo dopis nebude doručen a bude Společnosti vrácen jako nevyzvednutý (platí pouze pro dopisy) či nedoručitelný, považuje se za den doručení den, kdy byl dopis vrácen na adresu Společnosti.
- 3.10. Pokud Klient není s vyřízením reklamace či stížnosti spokojen, může podat odvolání do 60 dnů od doručení vyjádření k reklamaci.
- 3.11. Náklady na vyřízení reklamace nese Společnost. Náklady Klienta spojené s přípravou a uplatněním reklamace nese Klient.
- 3.12. V případě nespokojenosti Klienta s vyřízením reklamace je Klient oprávněn obrátit se za účelem mimosoudního řešení sporu na Kancelář finančního arbitra ([www.finarbitr.cz](http://www.finarbitr.cz)) pro oblast finančních služeb uvedených v zákoně č. 229/2002 Sb., o finančním arbitrovi, ve znění pozdějších předpisů.
- 3.13. Klient se dále může obrátit na Českou národní banku ([www.cnb.cz](http://www.cnb.cz)), se sídlem Na Příkopě 28, 115 03 Praha 1, která je orgánem dohledu nad dodržováním povinností Společnosti.
- 3.14. V případě mimosoudního řešení sporu není dotčeno právo Klienta obrátit se na soud.

#### 4. Závěrečná ustanovení

- 4.1. Postupy stanovené v tomto Reklamačním řádu jsou závazné pro všechny Klienty Společnosti, jakož i pro všechny její pracovníky.
- 4.2. Reklamační řád je k dispozici na webových stránkách společnosti a v sídle Společnosti.

Tento Reklamační řád je platný a účinný od 1.4.2025