

Reklamační řád

I. Obecná ustanovení

1. Tento Reklamační řád stanoví pravidla a postupy pro podávání a vyřizování reklamací a stížností klientů společnosti **Netera Systems s.r.o.** IČ 242 26 726, se sídlem Sudoměřská 1293/32, Žižkov, 130 00 Praha 3, zapsané v OR vedeném u Městského soudu v Praze, oddíl C, vložka 190493 (dále jen „**Společnost**“).
2. Klient Společnosti je oprávněn podat reklamaci v případě, že se domnívá, že Společnost porušila povinnosti plynoucí ze závazkového vztahu s klientem, 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“.

II. Obecné zásady

1. Tento Reklamační řád stanoví postupy a procesy pro podávání a vyřizování reklamací klientů.
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. Společnost odpovídajícím způsobem evidenci archivuje.

III. Náležitosti reklamační

1. Reklamace musí obsahovat níže uvedené údaje o klientovi:
 - a) jméno a příjmení / obchodní firmu klienta, případně datum narození u fyzické osoby nebo IČ u fyzické osoby podnikající či právnické osoby,
 - b) telefonní a e-mailový kontakt, kontaktní adresu, sídlo firmy
 - c) číslo rámcové smlouvy, pokud byla uzavřena,
 - d) datum a čas provedení platebního příkazu platebního příkazu, ke kterému se reklamace vztahuje nebo identifikaci osoby, vůči které reklamace směřuje,
 - e) uživatelské jméno (e-mail) spojené s platebním a uživatelským účtem, ke kterým se reklamace vztahuje,
 - f) přesný důvod reklamační, tzn. konkrétní popis problému, který je Společnosti vytýkán, spolu s určením, čeho se klient domáhá,
 - g) kopii smluvní dokumentace či jiné podklady (např. výpis z účtu, kopie příkazu k úhradě, smlouva apod.), kterých se reklamační týkají.
2. Pokud je klient zastoupen na základě plné moci, je vyžadována plná moc udělená klientem s úředně ověřeným podpisem.
3. Pokud reklamační neobsahuje všechny potřebné náležitosti, je Společnost oprávněna vyzvat klienta k jejich předložení.

IV. Podání reklamační

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.
2. Reklamaci lze podat:
 - a) písemně na adresu: Sudoměřská 1293/32, Žižkov, 130 00 Praha 3
 - b) elektronicky na e-mailovou adresu Společnosti: podpora@neterapay.eu
 - c) prostřednictvím internetového bankovníctví / uživatelského účtu

V. Vyřízení reklamační

1. Po doručení je reklamační předána k vyřízení jednatelem Společnosti, který ji vyřeší.
2. Lhůta pro vyřízení reklamační činí 30 kalendářních dnů. V případě řešení reklamační z oblasti platebních služeb činí lhůta pro vyřízení reklamační v souladu se zákonem o platebním styku 15 pracovních dnů a začíná běžet dnem doručení reklamační Společnosti. Vyřizování reklamací probíhá v pořadí, v jakém byly Společnosti doručeny.
3. 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 reklamační, jakož i o dalším zvoleném postupu, zejména o nejbližším termínu, v němž bude reklamační vyřízena. Nebudou-li podklady k reklamaci dodané klientem kompletní, vyhrazuje si Společnost právo požádat klienta o doplnění chybějících údajů. Lhůta k vyřízení reklamační dle předchozího odstavce tak začíná běžet až poté, co klient Společnosti dodá veškeré chybějící údaje.
4. O výsledku řešení reklamační bude klient vyzooměn prostřednictvím emailu, internetového bankovníctví / uživatelského účtu či jiným způsobem sjednaným s klientem. Za den doručení výsledku řešení reklamační se považuje den doručení emailové zprávy nebo oznámení prostřednictvím internetového bankovníctví / uživatelského účtu anebo převzetí doporučeného dopisu. Pokud email nebo dopis nebude doručen a bude Společnosti vrácen jako nevyzvednutý (platí pouze pro dopis) či nedoručitelný, považuje se za den doručení den, kdy byl dopis vrácen na adresu Společnosti.

5. Společnost je povinna na žádost klienta poskytnout odpověď na podání reklamace v listinné podobě.
Náklady na vyřízení reklamace nese Společnost. Náklady klienta spojené s přípravou a uplatněním reklamace nese klient.

VI. Podmínky nepřijetí reklamace

1. Reklamace nebude přijata a dále zpracovávána v případě kdy:
 - a) nebyl dodržen způsob, forma nebo náležitosti podání reklamace uvedené v čl. III. a IV. tohoto Reklamačního řádu, a to ani v dodatečné lhůtě, kterou Společnost poskytla pro doplnění nebo opravu podání,
 - b) ve věci samé bylo zahájeno řízení před soudem nebo rozhodcem nebo již soud či rozhodce ve věci rozhodl,
 - c) osoba, která podala reklamaci, není klientem Společnosti, nebo je zastoupena zmocněncem na základě nedostatečné plné moci,
 - d) reklamace se netýká nabízených produktů či služeb Společnosti,
 - e) je podání reklamace zcela zjevné zneužití institutu reklamací a stížností,
 - f) uplynuly skartační lhůty pro relevantní typ dokumentů.
2. V případě, že je reklamace týkající se stejného předmětu podána opakovaně a nepřináší žádné nové skutečnosti, bude reklamace zamítnuta a klient bude o této skutečnosti písemně informován.
3. Pokud důvody pro odmítnutí reklamace uvedené v tomto Reklamačním řádu odpadnou, Společnost reklamaci vyřídí, přičemž lhůty pro její projednání začnou běžet ode dne, kdy daný důvod odpadl.

VII. Postup klienta při nespokojenosti s vyřízením reklamace – mimosoudní řešení sporů

1. V případě nespokojenosti klienta s vyřízením reklamace je klient spotřebitel oprávněn obrátit se na:
 - a) Kancelář finančního arbitra (www.finarbitr.cz), se sídlem Legerova 1581/69, 110 00 Praha 1, pro oblast finančních služeb uvedených v zákoně č. 229/2002 Sb., o finančním arbitrovi, ve znění pozdějších předpisů
 - b) Českou obchodní inspekci (www.coi.cz) nebo subjekt určený Ministerstvem průmyslu a obchodu a zveřejněný na jeho webových stránkách (mpo.cz), v případě, že finanční arbitr nemá potřebné oprávnění;
 - c) Klient se dále může obrátit na Českou národní banku (www.cnb.cz), se sídlem Na Příkopě 28, 115 03 Praha 1, která je orgánem dohledu nad dodržováním povinností Společnosti.
2. V případě mimosoudního řešení sporu není dotčeno právo klienta obrátit se na soud.

VIII. Závěrečná ustanovení

1. Postupy stanovené v tomto Reklamačním řádu jsou závazné pro všechny klienty Společnosti, jakož i pro všechny její pracovníky.
2. Klientovi nenáleží úroky z částky chybně provedené platby elektronickými penězi.
3. Reklamační řád je k dispozici v sídle Společnosti, prostřednictvím e-mailové komunikace, případně na webových stránkách Společnosti.

Tento Reklamační řád je platný a účinný od 1. 4. 2022 a nahrazuje Reklamační řád účinný od 1. 10. 2018.