

## **Reklamační řád VATAONLINE s.r.o.**

Reklamacie je forma uplatnění práv z odpovědnosti VATAONLINE s.r.o. (dále jen „Společnost“), za porušení jejích povinností ze závazkového vztahu (dále jen „vady plnění“) v době stanovené dle tohoto reklamačního řádu, nejpozději však v promlčecí době.

### **Článek 1. Předmět reklamace**

Předmětem reklamačního řízení podle tohoto reklamačního řádu jsou vady plnění Společnosti v její obchodní činnosti ve vztahu k jejím klientům, případně dalším osobám.

### **Článek 2. Způsob podávání reklamace**

Společnost přijímá reklamacie zpravidla v písemné formě.

### **Článek 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. V případě nepředložení příslušných dokumentů Společnost vyzve reklamující osobu k jejich předložení v přiměřené lhůtě.

3.2 Nebudou-li předloženy doklady, prokazující oprávněnost reklamace, a to ani ve lhůtě Společností dodatečně stanovené, a reklamovaná vada plnění nebude ani jinak prokázána, Společnost reklamaci odmítne a písemně vyrozumí klienta o důvodu ukončení reklamace. V takovém případě má klient možnost podat ve stejné věci reklamaci novou. Odpovědný pracovník tedy sepíše informaci o zamítnutí reklamace, která bude obsahovat

- a) Uvedený důvod nevyhovění reklamace
- b) Jasně stanovenou možnost, podat novou reklamaci ve stejné věci

### **Článek 4. Podání reklamace**

4.1 Reklamacie se zpravidla podává kanály zákaznické podpory a reklamačního oddělení společnosti. Pokud není osoba, která podala reklamaci, spokojena s řešením své reklamace v první instanci, může svou reklamaci adresovat druhé instanci, konkrétně řediteli společnosti. V případě stížnosti na postup pracovníka zákaznické podpory je nezbytné kontaktovat přímo pracovníky reklamačního oddělení na [reklamace@vataonline.cz](mailto:reklamace@vataonline.cz). V případě, že reklamující osoba nesouhlasí s řešením své stížnosti či reklamace ředitelem společnosti, má možnost písemně kontaktovat člena dozorčí rady.

4.2 Kontaktní údaje:

1. instance:

E-mail: [reklamace@vataonline.cz](mailto:reklamace@vataonline.cz)

Korespondenční adresa: Reklamační odd. VATAONLINE s.r.o., Na Poříčí 1040/10, 110 00 Praha 1

Pro tuto reklamaci je možné použít i běžné kanály zákaznické podpory (E-mail: [info@vataonline.cz](mailto:info@vataonline.cz) a tel.: 800 880 890), ale pro tento případ prosíme klienty, aby uvedli, že se jejich žádost týká reklamace.

2. instance:

Ing. Jiří Rydvan, ředitel

E-mail: [reditel@vataonline.cz](mailto:reditel@vataonline.cz)

Korespondenční adresa: Ředitel VATAONLINE s.r.o., Na Poříčí 1040/10, 110 00 Praha 1

3. instance:

Mgr. Tomáš Rydvan, člen dozorčí rady  
Korespondenční adresa: Dozorčí rada VATAONLINE s.r.o., Na Poříčí 1040/10, 110 00  
Praha 1

## **Článek 5. Způsob vyřizování reklamace**

5.1 Pracovníci Společnosti, vyřizující reklamaci, jsou povinni ji prošetřit a v případě potřeby si vyžádat stanovisko dalších pracovníků, případně jejich prostřednictvím i externích spolupracujících společností, tak, aby rozhodnutí o oprávněnosti/neoprávněnosti reklamace bylo učiněno nejpozději do třiceti kalendářních dnů od převzetí reklamace. Příslušní pracovníci Společnosti písemně informují 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.

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 reklamace 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 Společnosti k danému problému.

5.5 Náklady na vyřízení všech reklamací nese Společnost.

## **Článek 6. Lhůty promlčení a zánik práva reklamace**

6.1 Vady plnění je nutné uplatnit reklamaci bez zbytečného odkladu poté, co reklamující osoba vady plnění zjistila, nejpozději však v promlčecí době, která činí 3 roky.

6.2 Právo na náhradu škody může reklamující osoba u Společnosti uplatnit ve tříleté promlčecí lhůtě běžící ode dne, kdy se dozvěděla nebo mohla dozvědět o škodě a o tom, kdo za ni odpovídá. Nejpozději může reklamující osoba uplatnit právo na náhradu škody uplynutím deseti let ode dne, kdy škoda vznikla.

6.3 Z promlčených nároků Společnost plnění neposkytuje.

## **Článek 7. Mimosoudní řešení spotřebitelských sporů**

7.1 Pokud je reklamující osoba spotřebitel, může v případě nespokojenosti s řešením své reklamace Společností kontaktovat příslušný správní orgán pro tzv. mimosoudní řešení sporů. Tímto správním orgánem je:

- a) Finanční arbitr ([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, tj. zejména pro spory týkající se poskytování platebních služeb, nabízení, poskytování nebo zprostředkování spotřebitelského úvěru či provedení směnárenského obchodu.
- b) Česká obchodní inspekce ([www.coi.cz](http://www.coi.cz)) nebo subjekt pověřený Ministerstvem průmyslu a obchodu a zveřejněný na jeho internetových stránkách ([www.mpo.cz](http://www.mpo.cz)) v případech, kdy není dána působnost finančního arbitra.

7.2 Reklamující osoba se může obrátit také na Českou národní banku, která je orgánem dohledu nad dodržováním zákona č. 257/2016 Sb., o spotřebitelském úvěru a orgánem pověřeným výkonem dohledu nad úvěrovými institucemi.

## **Článek 8. Závěrečná ustanovení**

8.1 Reklamační řád je veřejně přístupným dokumentem Společnosti a je k dispozici na webových stránkách společnosti, ve všech kancelářích zástupců společnosti i centrále společnosti.

8.2 Protože Společnost má 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 se Společností.

8.3 Ředitel společnosti pravidelně vyhodnocuje, minimálně jednou za kvartál, výsledky vyřízených stížností a reklamací a respektování pravidel EBA a Dohledového benechmarku č. 2/2016. O provedené kontrole sepíše Ředitel závěrečnou zprávu, která je následně uložena do archivu.

8.4 Funkcí a cílem kontroly kvality je zajištění nezávislé, objektivní, kontrolní, metodické a konzultační činnosti zaměřené na zjišťování chyb a nedostatku, zvyšování přidané hodnoty vykonávaných činností a optimalizaci interních procesů. Hlavním cílem činnosti v oblasti kontroly je ověřování a hodnocení přiměřenosti, účinnosti a souladu zavedených postupů a pravidel.

Tento předpis vstupuje v platnost dnem 1. 2. 2018 a nahrazuje všechny předchozí verze.

Schválil:

.....  
Ing. Jiří Rydvan  
Ředitel

.....  
Mgr. Jakub Švábík  
Jednatel