

# Reklamační řád

## pro poskytování služby Hotovostní platby SAZKA FTS a.s.

### Článek I. Úvodní ustanovení

Tento reklamační řád stanovuje pravidla pro vyřizování reklamací, stížností a ostatních podání klientů týkajících se platebních služeb poskytovaných společností **SAZKA FTS, a.s.** IČO: 019 93 143 se sídlem Evropská 866/69, Vokovice, 160 00 Praha 6, zapsané v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze pod spisovou značkou B 19300 (dále jen „Společnost“) a stanovuje závazné postupy a pravidla pro nakládání s takovými reklamacemi, stížnostmi a podáními tak, aby byla zajištěna náležitá ochrana klientů.

### Článek II. Definice pojmů

**Klient** – osoba, které Společnost poskytuje platební službu, potencionální klient Společnosti, nebo třetí osoba jednající v zastoupení či zájmu Klienta.

**Partner** – pověřený zástupce, který je na základě smluvního vztahu se Společností oprávněn poskytovat platební služby jménem Společnosti.

**Platební doklad** – doklad vydaný zpravidla příjemcem platby obsahující informace nezbytné pro provedení vkladu hotovosti na účet.

**Potvrzení o vkladu** – potvrzení vytištěné Terminálem po provedení vkladu hotovosti na platební účet.

**SAZKA** – společnost SAZKA a.s., IČO 26493993 se sídlem K Evropská 866/69, Vokovice, 160 00 Praha 6.

**Terminál** – technické zařízení, jehož prostřednictvím lze provádět transakce.

**Kontaktní centrum** – call centrum pro Klienty provozované společností SAZKA.

### Článek III. Oprávněnost podání

Podání má právo podat každý Klient, nebo jiná osoba, pokud se domnívá, že Společnost porušuje jakoukoliv svou zákonnou, nebo smluvně stanovenou povinnost (reklamace), že jednání Společnosti nebo Partnera nebylo vhodné nebo přiměřené situaci (stížnost), nebo v případě návrhu na zkvalitnění poskytovaných služeb (podnět).

Za oprávněná podání se považují případy, kdy služba nebyla pro Klienta řádně zajištěna pro nedodržení obecně závazných právních norem nebo smluvních podmínek. Oprávněné podání zakládá nárok Klienta na sjednání nápravy, náhradní plnění, případně též na náhradu způsobené škody.

Za oprávněná podání (v případech oznámení či podnětů) se považují také případy, kdy Společnost na základě takového podání zjistí nedodržení vnitřních procesů a norem nebo zjistí, že procesy nebyly vnitřní normou upraveny. Společnost na základě takového podání upraví své vnitřní procesy, vnitřní normy či vzorovou smluvní dokumentaci. V těchto případech Klient nárok na sjednání nápravy, náhradní plnění či náhradu škody nemá.

## Článek IV. Způsob podání

Podání je možné podat:

- osobně u Partnera (prostřednictvím reklamačního listu)
- osobně (písemně na podatelně Společnosti)
- poštou
- e-mailem

V případě, že Klient uplatňuje reklamaci u Partnera, je reklamační vyřizována za použití **Reklamačního listu**. Partner (zaměstnanec Partnera) vyplní reklamační list, kde vyplní všechny jeho části. K Reklamačnímu listu musí být přiloženy všechny dostupné doklady, zejména Potvrzení o vkladu na účet, platební doklad, další doklady vytištěné Terminálem v souvislosti s transakcí. Klient obdrží kopii.

Písemné podání je možné podat na v **podatelně** Společnosti na adrese jejího sídla.

Písemné podání zasílané **poštou** či obdobným způsobem se zasílá na adresu sídla Společnosti.

Reklamační podání prostřednictvím **e-mailu** se zasílá na [info@sazka.cz](mailto:info@sazka.cz).

Pokud kontaktní centrum přijme **telefonický hovor**, prostřednictvím kterého Klient podává informace, jejichž obsahem je reklamační, informuje Klienta o nutnosti podat reklamaci způsoby uvedenými výše.

Za doručené podání nelze považovat podání doručené na soukromé telefonní, či faxové číslo, soukromou adresu, nebo soukromou e-mailovou adresu zaměstnance Společnosti a dále též ústní podání předané zaměstnanci Společnosti či Partnera mimo jeho pracovní dobu a mimo prostory, kde jsou služby Společnosti poskytovány.

## Článek V. Náležitosti podání

Proto, aby bylo možné se podáním zabývat, musí být dostatečně určité. V případě podání prostřednictvím Reklamačního listu je nutné vyplnit všechny příslušné části. V případě podání činěného jiným způsobem musí podání obsahovat:

- identifikaci Klienta (jméno příjmení/obchodní firmu/název)
- předmět podání – čeho se podání týká, co je Společnosti vytýkáno apod.

Podání by dále mělo obsahovat doplňující údaje:

- kontaktní údaje na Klienta či osobu zasílající/předkládající podání,
- časové údaje – datum podání, data a časy, při nichž došlo/mělo dojít k události, které jsou předmětem podání,
- osoby – jména či jiné indicie k určení všech osob jednajících v předmětu podání jménem Společnosti
- významné skutečnosti – všechny relevantní skutečnosti týkající se předmětu podání.

Společnost se může zabývat i částečně neurčitým podáním (anonymním, nebo bez specifikace předmětu), ale pouze pokud to považuje za účelné a vhodné a pokud to určitost podání nevyklučuje.

Podání musí být učiněno v českém, nebo slovenském jazyce. Společnost je oprávněna přijmout i podání v anglickém jazyce, ale pouze pokud se na tom Společnost a ten, kdo podání podává, výslovně dohodnou.

## **Článek VI. Lhůty**

### **Lhůty pro uplatnění podání**

Podání by měla být uplatňována co nejdříve poté, co nastane/má nastat skutečnost, která je předmětem podání. V případě podání týkajících se platebních transakcí nejpozději do 13 měsíců od provedení transakce.

V případě, že to Společnost uzná za vhodné, je oprávněna přijmout a vyřídit i opožděně uplatněná podání.

### **Lhůty pro vyřízení podání**

O oprávněnosti podání a jeho vyřízení rozhodne Společnost do 30 dnů, u reklamace týkající se platební služby maximálně do 15 dnů od přijetí podání. Do této lhůty se nezapočítává doba nezbytná pro opravu či doplnění podání Klientem. V případě, že se jedná o složitý případ, vyžadující podrobnější šetření, součinnost ostatních útvarů, nebo třetích osob, rozhodne Společnost nejpozději do 35 dnů od přijetí podání. V takovém případě však bude Klienta informovat o prodloužení lhůty k vyřízení podání.

## **Článek VII. Práva a povinnosti Klienta**

Klient má právo uskutečnit podání na smluvně objednanou službu, pokud se domnívá, že služba byla Společností poskytnuta v rozporu s jeho požadavky, v rozporu se smluvními ujednáními, nebo v rozporu s právními předpisy. Klient je rovněž oprávněn uplatnit podání, vztahující se k jednání zaměstnance Společnosti nebo Partnera a ke způsobu a podmínkám Společností poskytovaných služeb.

Klient má právo být vyrozuměn o oprávněnosti a vyřízení jím uplatněného podání.

Klient je povinen uplatňovat podání v souladu s reklamačním řádem.

Klient je povinen poskytnout součinnost nezbytnou k vyřízení podání, zejména jí včas, úplně a pravdivě informovat o skutečnostech významných pro posouzení podání a poskytnout jí podklady potřebné pro jeho vyřízení. Za tímto účelem může být Klientovi doručena výzva k doplnění podání.

Klient má právo obracet se na finančního arbitra. Finanční arbitr je orgán pro řešení sporů mezi poskytovatelem platebních služeb při nabízení a poskytování platebních služeb a spotřebitelem. Kancelář finančního arbitra sídlí na adrese Legerova 1581/69, 110 00, Praha 1. Více informací je uvedeno na [www.finarbitr.cz/cs](http://www.finarbitr.cz/cs).

Klient má možnost obrátit se svým podáním na Českou národní banku, která je takzvaným orgánem dohledu. Česká národní banka má sídlo na adrese Na Příkopě 28, 115 03, Praha 1. Více informací je uvedeno na [www.cnb.cz](http://www.cnb.cz).

Klient má právo ve věcech práva na rovné zacházení a ochrany proti diskriminaci na Kancelář veřejného ochránce práv se sídlem Údolní 39, 602 00 Brno. Více informací je uvedeno na <https://www.ochrance.cz/>.

## **Článek VIII. Závěrečná ustanovení**

Reklamační řád nabývá platnosti a účinnosti dne 20.9. 2022.