



Reklamační řád společnosti Skip Pay s. r. o.

Znění platné a účinné od 5. 6. 2023

Úvod

Jakkoli se snažíme dělat vše, co je v našich silách, abyste byli s našimi službami spokojeni, může se stát, že nám občas něco nevyjde. Pokud se domníváte, že jsme se vůči Vám dopustili porušení nějaké zákonné nebo smlouvou stanovené povinnosti, dejte nám vědět. Postup, jak to udělat, najdete níže.

Tento reklamační řád se vztahuje na Vaše stížnosti a reklamace týkající se všech našich služeb bez ohledu to, jaký produkt využíváte.

Kdy stížnost a reklamaci podat?

Stížnosti i reklamaci využijte v případě, kdy z nějakého důvodu naše služby nespĺnily Vaše očekávání. Je ale dobré vědět, že o stížnost se jedná, pokud danou situaci již nemůžeme napravit ve Váš prospěch, protože se prostě již stala a nelze ji odčinit (např. máte pocit, že jsme vůči Vám nebyli slušní), zatímco u reklamace očekáváte, že danou situaci vůči Vám ještě můžeme napravit a uplatňujete tak Vaše práva.

Jakým způsobem stížnost a reklamaci uskutečnit?

- Pošlete nám e-mail na adresu: info@skippay.cz nebo
- Napište nám na adresu: Skip Pay s. r. o., U garáží 1611/1, Holešovice, 170 00 Praha 7

Co je třeba pro vyřízení stížnosti a reklamace uvést

- Vaše identifikační údaje
Abychom věděli, kdo stížnost nebo reklamaci uskutečňuje, musíme znát Vaše jméno, příjmení, rodné číslo nebo datum narození, Vaši adresu a e-mailovou adresu, kterou jste uvedl(a) při registraci nebo zadal(a) v klientském účtu.
- Popis stížnosti a reklamace
Když už Vás známe a víme, k jaké smlouvě se stížnost či reklamace bude vztahovat, potřebujeme ještě znát důvod, proč jste ke stížnosti nebo reklamaci přistoupili. Tedy co se Vám nelíbilo, s čím jste nebyli spokojeni.

Proto je potřeba, abyste ve stížnosti či reklamaci popsali její důvod, co je jejím předmětem, kdy a jak k události došlo a jakého produktu a služby se týká. Prostě vše, co nám poskytne informace potřebné k řádnému vyřízení Vaší stížnosti či reklamace. V případě reklamace rovněž doporučujeme uvést i způsob, jakým bychom ji měli vyřídit.

Jak budeme vyřizovat Vaši stížnost

Jedná-li se o stížnost a nikoli reklamaci, kdy máte nárok na nápravu ve Vašem konkrétním případě, situaci i tak prověříme a uděláme vše pro to, aby se situace již neopakovala. Sice tak již nebudeme umět vrátit čas ve Vašem konkrétním případě, ale Vaše stížnost tak třeba pomůže dalším našim klientům, aby služba byla lepší. O vyřízení stížnosti se Vás budeme snažit v co nejkratší době informovat stejným způsobem, jakým jste nám ji doručil(a).

Jak budeme vyřizovat Vaši reklamaci

Nejprve od nás obdržíte potvrzení o doručení reklamace nebo Vás rovnou vyzveme k doplnění informací o Vaší reklamaci, pokud to bude potřeba. Po doplnění či zpřesnění reklamace Vám potvrdíme přijetí kompletní reklamace a sdělíme Vám, kolik času předpokládáme, že nám vyřízení Vaší reklamace zabere. Vaši reklamaci se samozřejmě pokusíme vyřídit co nejdříve. Naši pracovníci vynaloží veškeré úsilí k tomu, aby byla reklamace vyřízena do 2 pracovních dnů. Může se však stát, že situace bude komplikovanější. V takových případech s námi mějte trpělivost a vyčkejte do 30 dnů ode dne přijetí kompletní reklamace. Samozřejmě Vám v takovém případě dáme vědět, že vyřízení reklamace potrvá déle. Pokud nebude reklamace vyřízena do 30 dnů, tak máte právo odstoupit od smlouvy nebo požadovat přiměřenou slevu. To však neplatí, pokud se dohodneme na delší době na vyřízení reklamace nebo pokud delší doba plyne ze zákona.

V případech týkajících se plateb a platebních služeb vyřídíme Vaši reklamaci do 15 pracovních dnů ode dne obdržení kompletní reklamace.

Může se stát, že řešení vaší reklamace spojené s platebními službami pozdrží důvody, které nejsou způsobeny námi a nemůžeme je tak ovlivnit. V takovém případě vám do 15 pracovních dní dáme vědět, co rychlému vyřešení brání, a nejpozději pak do 35 pracovních dní od obdržení kompletní reklamace od nás dostanete odpověď.

Odpověď na Vaši reklamaci Vám zašleme stejným způsobem, kterým jste nám ji doručil(a), pokud nebylo dohodnuto jinak.

Budu za stížnosti či reklamaci něco platit?

Samozřejmě nebudete. Vyřízení Vaší stížnosti i reklamace je plně v naší režii.

Stížnosti či reklamaci nepřijmeme, když...

Mohou nastat situace, kdy Vaši stížnosti či reklamaci nejsme povinni přezkoumávat. Věříme, že tyto důvody pochopíte:

- ve věci bylo zahájeno řízení před soudem, finančním arbitrem či jiným orgánem mimosoudního řešení sporů;
- bylo ve věci příslušným orgánem již pravomocně rozhodnuto;
- již uplynula promlčecí lhůta.

Pokud Vaše stížnost či reklamační směřuje na zboží zakoupené pomocí odložené platby v rámci Revolvingového úvěru, Odložené platby (ve smyslu samostatného produktu) nebo Skip Pay karty nebo takto pořízené služby, je třeba ji směřovat na prodejce, u kterých jste zboží zakoupili nebo službu pořídili. Jistě pochopíte, že o Vámi nakoupeném zboží nebo pořízené službě v podstatě nic nevíme, a tak bychom těžko mohli posuzovat oprávněnost Vašeho nároku. Pokud byste se přesto s takovou stížností či reklamací na nás obrátili, Vaši stížnost či reklamaci nebudeme dále přezkoumávat a zamítneme ji.

Spolupráce se třetí stranou a Vaše osobní údaje

Pokud je k vyřízení stížnosti či reklamační nezbytná spolupráce třetí strany, zejména prodejce, u něhož jste zakoupili zboží nebo službu s naším financováním, berte prosím na vědomí, že pro vyřízení stížnosti či reklamační je nezbytné poskytnutí Vašich osobních údajů této třetí straně. Tyto osobní údaje budou příslušnému subjektu poskytnuty pouze v rozsahu a na dobu nezbytně nutnou pro vyřešení konkrétní stížnosti či reklamační.

Jak dál v situaci, kdybyste nebyl(a) spokojen(a) s vyřízením reklamační

Jakkoli bychom byli neradi, aby vyřízení Vaší reklamační vedlo k další Vaší nespokojenosti, vyloučit to samozřejmě nemůžeme. Pokud nebudete chtít udělat novou reklamaci podle výše uvedených pravidel, můžete se obrátit na tyto subjekty:

- Finanční arbitráž – řešení spotřebitelských sporů v oblasti finančních služeb (vyjma neživotního pojištění):

Legerova 69/1581, 110 00 Praha 1, finarbitr.cz

- Česká obchodní inspekce – řešení spotřebitelských sporů v oblasti neživotního pojištění:

Štěpánská 44, 110 00 Praha 1, coi.cz/informace-o-adr/

- Česká národní banka – orgán dohledu nad poskytovateli finančních služeb:

Na Příkopě 28, 115 03 Praha 1, www.cnb.cz.

- Úřad pro ochranu osobních údajů - orgán dohledu nad ochranou soukromí a osobních údajů:

Pplk. Sochora 727/27, 170 00 Praha 7, www.uoou.cz.

- Platforma pro řešení spotřebitelských sporů – řešení sporů ze smluv uzavřených on-line.

ec.europa.eu/consumers/odr

- Příslušný soud.

- Veřejný ochránce práv – ve věcech práva na rovné zacházení a ochrany před diskriminací:

Údolní 39, 602 00 Brno, www.ochrance.cz/

Něco málo závěrem

Reklamační řád je v aktualizovaném znění účinný od 5. 6. 2023 a najdete jej na našich webových stránkách (skippay.cz).