

## Barion Payment Inc.

# Zásady řešení reklamací

Datum účinnosti: 1. října 2015

Informace o dokumentu	
Vydán dne:	10/1/2015
Platnost do:	odvolání

Schváleno	
generálním ředitelem	
compliance ředitelem	

## Obsah

Obsah.....	ii
1. Úvod.....	3
2. Možnosti podávání reklamací: .....	3
3. Prověření reklamace:.....	3
3.1. Ústní reklamace (osobně nebo telefonicky): .....	3
3.2. Písemné reklamace: .....	4
3.3. Postup řešení reklamací: .....	4
4. Pro účely řešení reklamací může Barion Payment Inc. Požadovat následující údaje: .....	5
5. Povinnost poskytnout informace v souvislosti s řešením reklamací: .....	5
6. Záznamy o reklamacích: .....	6

# 1. Úvod

V souladu s ustanoveními § 288 zákona Act CCXXXVII z roku 2013 o úvěrových institucích a finančních podnicích přijímá společnost Barion Payment Inc. platby a řeší reklamace jí předkládané v souladu s následujícími zásadami řešení reklamací.

## 2. Možnosti podávání reklamací:

Pokud máte reklamaci, může ji naší společností podat ústně nebo písemně.

Reklamace lze podávat **ústně** dvěma způsoby:

- osobně v naší kanceláři: Barion Payment Inc., H-1117 Budapešť, Infopark sétány 1., V. emelet 5. ajtó, pondělí až pátek od 8:00 do 16:00.
- nebo telefonicky na čísle +36 (1) 464-7099 v pracovní dny, od 8:00 do 16:00 v pondělí, úterý, ve čtvrtek a v pátek a od 8:00 do 20:00 ve středu. V případě telefonických reklamací přijmeme váš hovor a odpovíme na váš podnět v přiměřené lhůtě.

Pokud chcete reklamaci podat **písemně**, můžete tak učinit následujícími způsoby:

- osobním doručením písemné reklamace nebo jejím doručením do naší kanceláře: Barion Payment Inc., H-1117 Budapešť, Infopark sétány 1., V. emelet 5. ajtó,
- nebo poštou: Barion Payment Inc., H-1117 Budapešť, Infopark sétány 1., V. emelet 5. ajtó
- nebo faxem: +36 (1) 464-7080
- on-line na našem webu nebo v peněžence Barion: [www.barion.com](http://www.barion.com)

Při podávání reklamace můžete jednat i prostřednictvím zmocněnce. V tomto případě musí plná moc udělená vašemu zmocněnci splňovat požadavky stanovené v zákoně III z roku 1952 o občanském soudním řízení.

Aktuální a předchozí verze zásad řešení reklamací si lze stáhnout z webu společnosti Barion.

## 3. Prověření reklamace:

Prošetření reklamace se provádí bezplatně; přirozeně si v tomto ohledu neúčtujeme zvláštní poplatek. Veškeré reklamace prověřujeme pečlivě při dodržování ustanovení zákona s přihlédnutím ke všem relevantním okolnostem s cílem určit opatření, které je třeba přijmout.

Reklamaci můžete kdykoliv podat našim pracovníkům zákaznických služeb, osobně v naší kanceláři, telefonicky, on-line nebo písemně.

### 3.1. Ústní reklamace (osobně nebo telefonicky):

Reklamace předkládané ústně jsou prověřovány okamžitě; a tam, kde je to možné, tam je okamžitě sjednána náprava.

Pokud na reklamaci nelze reagovat okamžitě nebo nemůže být okamžitě sjednána náprava, nebo pokud nejste spokojeni se získanými informacemi, náš pracovník zákaznických služeb pořídí písemný záznam o reklamaci a

stanovisku Barion Payment Inc. v této souvislosti. Na místě obdržíte kopii tohoto záznamu, přičemž věcná odpověď vám bude zaslána současně s telefonickým vyrozuměním o ukončení řízení. V tomto případě vám zašleme odpověď na vaši reklamaci s odůvodněním do třiceti dnů od jejího podání.

**Záznamy o reklamacích musejí obsahovat následující údaje:**

- a) vaše jméno, adresa, sídlo a podle potřeby poštovní adresa,
- b) místo, čas a způsob podání reklamace,
- c) podrobný popis reklamace, včetně položkového seznamu všech tvrzení/námitek, jež tvoří součást reklamace, tak aby bylo možno důkladně prověřit veškerá hlediska reklamace,
- d) seznam listin, dokumentů nebo dalších předložených důkazních prostředků,
- e) číslo smlouvy spojené s reklamací a v závislosti na případě, číslo uživatele,
- f) vyjádření naší společnosti se stanoviskem k reklamaci, pokud jste nebyli spokojeni s naší reakcí na reklamaci,
- g) jméno osoby, která pořídila záznam a váš podpis (s výjimkou telefonických reklamací),
- h) místo, datum a čas pořízení záznamu,
- i) v případě reklamace podané telefonicky, jedinečný identifikační kód reklamace (tento kód vám bude poskytnut při podání reklamace).

Dále nahráváme veškeré reklamace podávané telefonicky a uchováváme tyto záznamy po dobu jednoho roku. Na vyžádání si můžete tyto nahrávky v této lhůtě přehrát. Současně vám na vyžádání bezplatně poskytneme ověřený přepis nahrávky.

Pokud chcete, můžete si telefonicky domluvit osobní setkání. Bude vám nabídnut čas schůzky do pěti pracovních dnů od vašeho požadavku.

## 3.2. Písemné reklamace:

Kromě výše uvedeného můžete vaši reklamaci podat písemně a předložit ji našimi administrativním pracovníkům osobně nebo nám ji zaslat prostřednictvím výše uvedených kontaktních údajů poštou, faxem nebo elektronicky.

V případě písemných reklamací vám zašleme odpověď s odůvodněním do třiceti kalendářních dnů od převzetí reklamace.

## 3.3. Postup řešení reklamací:

Centrální řešení reklamací funguje u Sense/Net, kde jsou reklamace uživatelů řešeny našimi pracovníky profesionálním a centralizovaným způsobem. Vedeme elektronické záznamy o podaných reklamacích uživatelů.

Pokud nelze u reklamace podané v naší kanceláři nebo telefonicky sjednat okamžitou nápravu, nebo pokud nesouhlasí s navrhovanou nápravou, nebo pokud jste podali reklamaci písemně, reklamace bude prověřena a řešena prostřednictvím centralizovaného řešení reklamací. Usilujeme o prověření reklamací a nalezení co nejvíce uspokojivého řešení a v tomto smyslu vyvine veškeré úsilí.

Pokud písemnou reklamaci nezašlete organizační jednotce pro řešení reklamací uvedené v zásadách řešení reklamací, nebo podáte písemnou

reklamaci v naší kanceláři jinému pracovníkovi než určenému reklamačnímu referentovi, pracovník, který se o reklamaci dozví, ji neprodleně předá zaměstnanci, který má řešení reklamací v pracovní náplni. Pokud podáte reklamaci ústně pracovníkovi, který není pověřeným zaměstnancem pro řešení reklamací, tato osoba vám poskytne kontaktní údaje zaměstnance, který bude vaši reklamaci řešit.

Do třiceti dnů od převzetí reklamace vás informujeme o výsledcích prověření vaší reklamace a o našem stanovisku v této souvislosti (s odůvodněním). V případě elektronicky podaných reklamací tak učiníme elektronicky, ve všech ostatních případech poštou.

Pokud budeme k prověření reklamace požadovat další informace, neprodleně vás pro tento účel kontaktujeme.

Veškeré záznamy o přijatých reklamacích a odpovědích na ně uchováváme po dobu tří let a tyto záznamy na vyžádání zpřístupňujeme kontrolním orgánům.

## **4. Pro účely řešení reklamací může Barion Payment Inc. Požadovat následující údaje:**

- a) vaše jméno;
- b) číslo smlouvy, číslo uživatele;
- c) adresa bydliště, adresa provozovny, poštovní adresa;
- d) telefonní číslo;
- e) způsob oznámení;
- f) produkt nebo služba, jichž se reklamace týká;
- g) popis a důvod reklamace;
- h) požadavky stěžovatele;
- i) kopie dokumentů nezbytných k opodstatnění reklamace;
- j) při jednání prostřednictvím zmocněnce, kopie platné plné moci;
- k) další údaje, které mohou být nezbytné k prověření a řešení reklamace.

Veškeré údaje zpracováváme v souladu s ustanoveními zákona CXII z roku 2011 o právo na informační seburčení a svobodě informací.

## **5. Povinnost poskytnout informace v souvislosti s řešením reklamací:**

### **Nápravná opatření a další fóra pro řešení reklamací:**

Naším hlavním cílem je nalézt uspokojivé řešení pro všechny reklamace. Proto platí, že pokud nejste spokojeni, jakým způsobem řešíme, prověřujeme nebo reagujeme na vaši reklamaci, nebo tento způsob považujete za neadekvátní, oznamte i tuto skutečnost naší centralizované službě řešení reklamací.

Přirozeně, že v tomto případě, nebo v případě odmítnutí reklamace, nebo zůstane-li vaše reklamace nezodpovězena v zákonné třicetidenní lhůtě na odpověď, náleží vám i další zákonné prostředky. Můžete se obrátit na následující organizace a úřady:

- Maďarská národní banka – H-1013 Budapešť, Krisztina krt. 39. Poštovní adresa: H-1534 Budapešť BKKP Postafiók: 777, telefon: +36 (1) 489-9100, e-mail: [ugyfelszolgalat@mbn.hu](mailto:ugyfelszolgalat@mbn.hu)
- V případě sporů v souvislosti s podpisem smluv, jejich dobou platnosti, platností a ukončením nebo porušením smlouvy a jeho právními důsledky:
  - Maďarský finanční rozhodčí soud – H-1013 Budapešť, Krisztina krt. 39. Poštovní adresa: H-1525 Budapešť BKKP, Postafiók: 172, telefon: +36 (1) 489-9100, email: [pbt@mbn.hu](mailto:pbt@mbn.hu)

Vezměte, prosím, na vědomí, že rozhodnutí maďarského finančního rozhodčího soudu má ve vztahu k naší společnosti čistě poradenskou povahu, pokud na začátku řízení uvedeme, že rozhodnutí soudu nepřijmeme jako pro nás závazné. Může se stát rozhodnutí obsahujícím závazky, pokud na začátku řízení, nebo v okamžiku vyhlášení rozhodnutí, učiníme prohlášení, že nález rozhodčího soudu uznáváme jako pro nás závazný.

- Soudní řízení lze zahájit u místně příslušného soudu.
- Maďarský úřad na ochranu hospodářské soutěže (H-1054 Budapešť, Alkotmány u. 5., poštovní adresa: H-1245 Budapešť 5. Postafiók: 1036.

## 6. Záznamy o reklamách:

Vedeme elektronické záznamy o reklamách, výsledcích jejich prověřování, odpovědích na ně, jakož i o přijatých opatřeních k jejich řešení.

### Záznamy musejí obsahovat následující údaje:

- popis reklamace, jakož i skutečnost nebo událost, které jsou příčinou reklamace,
- datum podání reklamace,
- popis opatření přijatých k řešení nebo vypořádání reklamace, nebo důvody jejího zamítnutí,
- termín pro splnění nápravných opatření a jméno odpovědné osoby,
- datum odpovědi na reklamaci.

### Záznamy musejí společnosti Barion Payment Inc. umožnit:

- klasifikaci reklamace podle tématu;
- zjistit a učít veškeré skutečnosti a události, které jsou příčinou reklamace;
- prověřit, zda tyto skutečnosti nebo události mohou mít vliv na další postupy, produkty nebo služby;
- zahájit řízení k sjednání nápravy u zjištěných skutečností nebo událostí;
- shrnutí opakujících se nebo systémových problémů a právních rizik.

Reklamace a odpovědi na ně jsou uchovávány po dobu tří let. Pracovníci naší společnosti pověřeni ochranou spotřebitelů zajistí, aby řízení pro řešení reklamací bylo zavedeno v souladu s právními předpisy.