



## Reklamačný poriadok

### Článok I Základné ustanovenia

1. Reklamačný poriadok upravuje všetky právne vzťahy medzi spoločnosťou Payout a používateľom platobných služieb pri vybavovaní reklamácií používateľa platobných služieb týkajúcich sa správnosti a kvality služieb, ktoré poskytuje spoločnosť Payout používateľovi platobných služieb (ďalej aj len „**Reklamačný poriadok**“). Reklamačný poriadok je neoddeliteľnou súčasťou VOP.
2. Reklamáciou sa rozumie písomné podanie používateľa platobných služieb (podľa ustanovenia § 89 Zákona o platobných službách), ktoré smeruje voči správnosti a/alebo kvalite poskytnutej služby zo strany Payout. Reklamáciou sa rozumie aj nárok používateľa platobných služieb na preverenie správnosti a kvality poskytovania platobných služieb realizovaných prostredníctvom Informačného systému Payout pre používateľa platobných služieb, alebo na jeho žiadosť (ďalej len „**Reklamácia**“).
3. Reklamácia musí byť kvalifikovaná, t.j. z Reklamácie musí byť zrejmé, kto ju podáva, čoho sa domáha a táto musí byť uplatnená bezodkladne po zistení reklamovanej skutočnosti. Lehoty na podanie Reklamácie sa primerane spravujú ustanoveniami Zákona o platobných službách, ak nie je ďalej v tomto Reklamačnom poriadku uvedené inak.
4. Reklamačné konanie je konanie, ktoré sa začína na návrh používateľa platobných služieb (Reklamácia), ktorý obsahuje žiadosť o preverenie správnosti a/alebo kvality služieb poskytovaných spoločnosťou Payout podľa tohto Reklamačného poriadku a príslušných právnych predpisov, najmä Zákona o platobných službách (ďalej len „**Reklamačné konanie**“).
5. Reklamáciou nie je:
  - a) žiadosť používateľa platobných služieb o identifikáciu platby alebo identifikáciu príkazcu platby, resp. vkladateľa na účet používateľa platobných služieb;
  - b) žiadosť o vrátenie platby, o sprostredkovanie vrátenia platby alebo o identifikáciu príjemcu platby;
  - c) žiadosť o kópiu dokladu o vykonaní platby;

- d) podnet používateľa platobných služieb na zmenu a/alebo úpravu a/alebo zlepšenie služieb poskytovaných Payout;
- e) sťažnosť používateľa platobných služieb, pokiaľ spoločnosť Payout zistila zrejmú nepravdivosť skutočností, uvedených v tejto sťažnosti a táto spôsobuje zánik práva používateľa platobných služieb dožadovať sa nápravy alebo iného protiplnenia od spoločnosti Payout;
- f) ďalšie žiadosti, ktoré majú nesporný informačný charakter a ktorých predmetom nie je žiadosť používateľa platobných služieb o preverenie správnosti a/alebo kvality služieb poskytovaných spoločnosťou Payout.

## **Článok II**

### **Spôsob podania Reklamácie**

1. Používateľ platobných služieb môže podať Reklamáciu:
  - a) elektronickými prostriedkami (e-mail) na adresu: [contact@payout.one](mailto:contact@payout.one); alebo
  - b) prostredníctvom reklamačného formuláru umiestneného na webovej stránke spoločnosti Payout ([www.payout.one](http://www.payout.one)).

## **Článok III**

### **Obsah Reklamácie**

1. V Reklamácii používateľ platobných služieb uvedie najmä svoje identifikačné údaje a podrobný opis reklamovanej skutočnosti.
2. Používateľ platobných služieb je povinný priložiť k Reklamácii všetky doklady preukazujúce skutočnosti ním tvrdené, pričom platí, že lehota pre vybavenie Reklamácie začína plynúť až odo dňa, kedy boli spoločnosti Payout preukázané všetky tvrdené skutočnosti a ktorých preukázanie zo strany používateľa platobných služieb je nevyhnutné pre riadne vedenie a ukončenie Reklamačného konania.
3. Za účelom doplnenia informácií potrebných pre ukončenie Reklamačného konania je spoločnosť Payout oprávnená kontaktovať používateľa platobných služieb, a to aj telefonicky, s požiadavkou doplnenia nevyhnutných údajov vo forme a spôsobom podľa pokynov spoločnosti Payout.
4. Ak používateľ platobných služieb reklamovaný nárok neupresní, alebo nedoloží požadované doklady v primeranej lehote stanovenej spoločnosťou Payout, Payout Reklamáciu odloží.

## **Článok IV Oprávnenosť Reklamácie**

1. Spoločnosť Payout vybavuje len kvalifikované Reklamácie.
2. Reklamácia sa považuje za kvalifikovanú, ak sú splnené najmä nasledovné podmienky:
  - a) Reklamácia je v súlade s právnymi predpismi a dobrými mravmi,
  - b) Reklamácia je podaná oprávnenou osobou,
  - c) Skutočnosti uvedené v Reklamácii sú pravdivé,
  - d) Reklamácia je podaná v lehote ustanovenej v čl. I, ods. 3. Reklamačného poriadku,
  - e) Reklamácia spĺňa všetky náležitosti podľa tohto Reklamačného poriadku.

## **Článok V Vybavovanie Reklamácie**

1. Spoločnosť Payout bezodkladne písomne potvrdí používateľovi platobných služieb prijatie Reklamácie primeraným spôsobom (a to najmä elektronicky, napr. e-mailom).
2. V prípade, ak má Reklamácia nedostatky, napr. z nej nie je zrejmé, čoho sa ňou používateľ platobných služieb domáha, spoločnosť Payout vyzve používateľa platobných služieb na odstránenie nedostatkov, alebo na doplnenie v súlade s čl. III ods. 3. Reklamačného poriadku.
3. Spoločnosť Payout rozhodne o oprávnenosti Reklamácie bezodkladne, najneskôr však do 15 pracovných dní odo dňa doručenia Reklamácie spoločnosti Payout. Spoločnosť Payout poskytne používateľovi platobných služieb odpoveď k Reklamácii a jej dôvodom elektronicky. Ak je to odôvodnené a lehotu 15 pracovných dní nie je možné dodržať, spoločnosť Payout je povinná poskytnúť používateľovi platobných služieb predbežnú odpoveď s jasným uvedením dôvodov oneskorenia odpovede na Reklamáciu a termín konečnej odpovede. Lehota na doručenie konečnej odpovede nesmie presiahnuť 35 pracovných dní.
4. V prípade potvrdenia oprávnenosti Reklamácie používateľa platobných služieb spoločnosť Payout bezodkladne zrealizuje nápravné opatrenia a vyrozumie o nich používateľa platobných služieb písomne; pre vyrozumenie sa primerane použijú ustanovenia ods. 1. tohto článku Reklamačného poriadku.
5. Spoločnosť Payout písomne informuje používateľa platobných služieb o vybavení Reklamácie, a to e-mailom, alebo iným vhodným spôsobom.

## **Článok VI**

### **Náklady na Reklamáciu**

1. Náklady spojené s vyhotovením a predložením Reklamácie vrátane jej príloh znáša používateľ platobných služieb ako predkladateľ Reklamácie.
2. Náklady spojené s vybavením oprávnenej Reklamácie znáša Payout.

## **Článok VII**

### **Záverečné ustanovenia**

1. V prípade, ak používateľ platobných služieb nie je spokojný so spôsobom Reklamácie zo strany Payout, Payout je povinná opakovane vysvetliť svoje stanovisko a informovať používateľa platobných služieb o ďalších možnostiach uplatnenia jeho Reklamácie, napr. o dostupnosti mechanizmu alternatívneho riešenia sporov a.i.
2. Bez ohľadu na uplatnenie Reklamácie používateľom platobných služieb, je používateľ platobných služieb povinný plniť svoje záväzky voči spoločnosti Payout aj počas trvania Reklamačného konania, a to aj v prípade, ak je jeho Reklamácia oprávnená.
3. Ak bolo porušenie povinností spoločnosťou Payout spôsobené okolnosťami vylučujúcimi zodpovednosť v zmysle ustanovení Obchodného zákonníka alebo osobitného predpisu, spoločnosť Payout za takéto porušenie nezodpovedá. Spoločnosť Payout nezodpovedá, ani za škodu, ktorá používateľovi platobných služieb vznikne v dôsledku uplatnenia oneskorenej Reklamácie.
4. Za konanie podľa osobitných predpisov podľa ods. 3. tohto článku Reklamačného poriadku sa považuje najmä teda:
  - a) ak spoločnosť Payout v súlade s ustanovením § 15 a § 16 zákona č. 297/2008 Z.z. o ochrane pred legalizáciou príjmov z trestnej činnosti a o ochrane pred financovaním terorizmu a o zmene a doplnení niektorých zákonov odmietne vykonať obchodnú operáciu (platobnú operáciu) alebo zadrží neobvyklú obchodnú operáciu (platobnú operáciu),
  - b) ak spoločnosť Payout v súlade s ustanovením § 39 zákona č. 202/1995 Z.z. Devízový zákon neuskutočňuje akékoľvek úhrady z tuzemska do zahraničia a neprevádza peňažné prostriedky do zahraničia počas vyhlásenia núdzového stavu v devízovom hospodárstve,

a za toto konanie spoločnosť Payout nenesie zodpovednosť.

5. Práva a povinnosti Payout a používateľa platobných služieb v Reklamačnom konaní sa spravujú týmto Reklamačným poriadkom, Zmluvou a VOP v znení platnom a účinnom ku dňu uplatnenia Reklamácie.

6. Spoločnosť Payout je oprávnená kedykoľvek zmeniť alebo úplne nahradiť tento Reklamačný poriadok. Akúkoľvek zmenu Reklamačného poriadku je spoločnosť Payout povinná zverejniť na svojej webovej stránke pred účinnosťou takejto zmeny.