



Reklamační řád

Platební instituce Roger a.s.

1 Reklamační řád

Reklamační řád společnosti Platební instituce Roger a.s., IČO: 017 29 462, se sídlem Merhautova 327/1, 613 00 Brno, zapsané v obchodním rejstříku vedeném u Krajského soudu v Brně, spisová značka B 7900 (dále jen „Roger“) upravuje způsob komunikace mezi klientem/investorem, dodavatelem nebo odběratelem (dále jen „stěžovatelem“) a Roger v případech, kdy se stěžovatel domnívá, že Roger nedodržel podmínky sjednané v příslušné smlouvě uzavřené mezi stěžovatelem a Roger nebo nesplnil povinnosti plynoucí z relevantních právních předpisů nebo je stěžovatel jinak nespokojený se službami poskytnutými Rogerem (dále jen „reklamace“).

1.1 Způsob podávání reklamace, forma reklamace

Roger přijímá reklamace pouze v písemné formě:

- dopisem na adresu Platební instituce Roger a.s., Merhautova 327/1, 613 00 Brno,
- e-mailem na e-mailovou adresu reklamace@roger.cz,
- datovou schránkou, ID datové schránky: v2bvhxc

1.2 Náležitosti reklamace

Reklamace musí obsahovat alespoň:

- Jméno a příjmení stěžovatele fyzické osoby případně jméno a příjmení jejího zástupce; v případě podnikající fyzické osoby a právnické osoby obchodní firmu a IČO a případně též jméno a příjmení zástupců těchto osob;
- Kontaktní adresu nebo sídlo, telefonní číslo a e-mail;
- Číslo aukce, pokud se reklamace vztahuje ke konkrétní aukci;
- Přesný popis reklamace – v čem spatřuje stěžovatel pochybení Roger, jaké navrhuje stěžovatel řešení reklamace. Tvrzení stěžovatele je potřeba doložit relevantními podklady a dokumenty.

Pokud nebude reklamace obsahovat všechny informace a náležitosti potřebné pro její řádné vyřízení, je Roger oprávněn požádat stěžovatele o doplnění informací ve lhůtě, která nebude kratší než 5 pracovních dní.

1.3 Výjimky z přijetí reklamace

Roger reklamaci nemůže přijmout, pokud:

- nebyl dodržen způsob, forma nebo náležitosti podání reklamace, a to ani v dodatečné lhůtě, kterou Roger poskytl pro doplnění nebo opravu podání,
- ve věci samé bylo zahájeno řízení před soudem, rozhodcem nebo finančním arbitrem, nebo již soud, rozhodce či finanční arbitr ve věci rozhodl,
- uplynuly skartační lhůty pro relevantní typ dokumentů.

1.4 Lhůty pro uplatnění reklamace

Reklamaci je nutné uplatnit bez zbytečného odkladu poté, co se stěžovatel dozví o vadě. Nejpozději je nutné reklamaci podat ve lhůtách stanovených příslušnými právními předpisy (např. ve lhůtách podle zákona č. 370/2017 Sb., o platebním styku, ve znění pozdějších předpisů nebo zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku, ve znění pozdějších předpisů) a smluvními ujednáními.

1.5 Lhůty pro vyřízení reklamace

- Reklamace v oblasti poskytování platebních služeb bude vyřízena Rogerem do 15 pracovních dnů ode dne potvrzení přijetí reklamace Rogerem. V případě, že existuje překážka nezávislá na vůli Roger, vyřídí Roger reklamaci nejpozději do 35 pracovních dnů od přijetí reklamace. Roger o existenci překážky stěžovatele vyrozumí bez zbytečného odkladu, nejpozději do posledního dne původní lhůty k vyřízení reklamace.

- Reklamační v ostatních oblastech bude Rogerem vyřízena v přiměřené lhůtě, nejpozději do 30 kalendářních dnů od přijetí reklamační. V případě, že bude Roger potřebovat prodloužit tuto lhůtu, může tak učinit pouze v odůvodněných případech. Roger bude stěžovatele o prodloužení lhůty informovat.
- Při opravě či doplnění reklamační je původní reklamační zrušena a vzniká nové reklamační řízení s příslušnou lhůtou podle výše uvedených pravidel.

1.6 Způsob vyřízení reklamační

- Roger potvrdí stěžovateli přijetí reklamační e-mailem, popř. prostředkem, který si stěžovatel výslovně zvolí. Pokud nebude Rogeru e-mail znám, potvrdí Roger stěžovateli přijetí reklamační jiným vhodným způsobem.
- Roger je oprávněn stěžovatele požádat o prokázání totožnosti, případně o doplnění podkladů a informací poskytnutých v reklamační, pokud to bude nezbytné pro řádné vyřízení reklamační. V době, kdy Roger čeká na doplnění podkladů stěžovatelem neběží lhůta pro vyřízení reklamační.
- Pokud je doručená reklamační zcela v pořádku a Roger získal od stěžovatele veškeré potřebné podklady, rozhodne Roger o reklamační nejpozději ve výše uvedených lhůtách (čl. 1.5 reklamačního řádu). Bude-li to účelné, Roger bude stěžovateli poskytovat průběžné informace o reklamační.
- Roger stěžovateli doručí rozhodnutí o vyřízení reklamační dle požadavku stěžovatele, případně stejným způsobem, jakým stěžovatel do Roger reklamační doručil. Stěžovatel má právo Roger požádat o vyhotovení a doručení listinné kopie rozhodnutí o reklamační.
- Stěžovatel je oprávněn kdykoli v průběhu reklamačního řízení Roger požádat o poskytnutí informací o průběhu reklamační a Roger je povinen mu informace poskytnout.
- Náklady spojené s vyřízením reklamační nese Roger.
- Pokud Roger nerozhodne ve prospěch stěžovatele, má stěžovatel právo podat odvolání na oddělení Compliance Roger (viz čl. 1.7 reklamačního řádu) nebo podat podnět soudu nebo některému z orgánů uvedených v čl. 1.8 reklamačního řádu.

1.7 Odvolání proti vyřízení reklamační

Pokud stěžovatel není spokojen s vyřízením reklamační, má možnost se obrátit na oddělení Compliance – compliance@rogeras.com. Oddělení Compliance vyřízení reklamační přezkoumá a výsledky původního šetření buď potvrdí nebo vyhoví stěžovateli. Pro vyřízení reklamační oddělením Compliance platí lhůty dle čl. 1.5 reklamačního řádu.

1.8 Mimosoudní řešení sporů

Pokud stěžovatel není spokojen s vyřízením reklamační ani po projednání reklamační oddělením Compliance, může se obrátit na některou z následujících nezávislých institucí:

- **Finanční arbitř** – v souladu se zákonem č. 229/2002 Sb., o finančním arbitrovi, ve znění pozdějších předpisů, je k rozhodování sporů mezi Roger a spotřebitelem příslušný též finanční arbitř, který řeší spory mezi spotřebiteli a finančními institucemi v oblasti poskytování platebních služeb. Bližší informace jsou dostupné zde: <https://www.finarbitr.cz/cs/>. Kontaktní údaje: Legerova 1581/69, 110 00 Praha 1, ID datové schránky: qr9ab9x, e-mail: arbitr@finarbitr.cz, tel. č.: + 420 257 042 070.
- **Česká obchodní inspekce (ČOI)** – na ČOI je možné se obrátit v případech, kdy k řešení sporu není dána působnost finančního arbitra. Bližší informace jsou dostupné zde: <https://www.coi.cz/>
- **Česká národní banka (ČNB)** – ČNB přezkoumává, jestli Roger postupuje při poskytování platebních služeb v souladu s právními předpisy. ČNB nerozhoduje o samotném předmětu sporu. Bližší informace jsou dostupné zde: <https://www.cnb.cz/cs/dohled-financni-trh/ochrana-spotrebitele/>. Kontaktní údaje: Na Příkopě 28, 115 04 Praha 1, ID datové schránky: 8tgaiej, e-mail: podatelna@cnb.cz, tel. č.: + 420 224 411 111

- **Veřejný ochránce práv** – na veřejného ochránce práv je možné se obrátit, pokud bylo vyřízením reklamace porušeno právo na rovné zakázání nebo zákaz diskriminace. Bližší informace jsou dostupné zde: <https://www.ochrance.cz/>. Kontaktní údaje: Údolní 39, 602 00 Brno, ID datové schránky: jz5adky, e-mail: podatelna@ochrance.cz, tel. č. + 420 542 542 888

1.9 Připomínky ke službám a produktům Roger

Roger uvítá veškeré náměty a připomínky k poskytovaným službám a produktům. Náměty a připomínky je možné předat v sídle Roger, obchodním zástupcům Roger, telefonicky na čísle +420 545 217 434 nebo e-mailem na info@rogeras.com.

1.10 Procesy spojené s reklamacemi

Roger průběžně zaznamenává a analyzuje údaje o vyřizování stížností s cílem zabezpečit identifikaci a řešení případných opakujících se nebo systémových problémů a možných právních, bezpečnostních a provozních rizik.

- Analýza jednotlivých stížností: V rámci tohoto kroku Roger identifikuje důvody stížností a identifikuje, zdali je jejich původcem nastavení systému a procesů ve společnosti nebo externí faktor.
- Posouzení dopadu stížností na procesy a jiné produkty: Roger výsledky analýzy stížností promítá do jednotlivých procesů a fungování produktů společnosti.
- Implementace nápravných opatření: V případě interního původce problému Roger implementuje nápravná opatření ve formě úpravy procesů nebo směrnic. V případě externího původce problému Roger navrhne adekvátní způsoby omezení rizik do budoucna.
- Reklamaci řeší oddělení činnosti, jehož se reklamace týká ve spolupráci s dalšími odbornými odděleními Roger. Veškeré reklamace jsou vedeny v elektronické databázi reklamací za jejich vedení odpovídá oddělení Compliance. Minimálně jednou za rok je seznam reklamací projednáván vedením Roger. Monitoring řádného vyřízení stížností nebo reklamace sleduje Compliance. Bude-li vyhodnoceno, že se jedná o bezpečnostní incident, je tento incident hlášen České národní bance.

1.11 Závěrečná ustanovení

Tento Reklamační řád je k dispozici v sídle Roger, u obchodních zástupců Roger a na webových stránkách Roger www.roger.cz/aukce a www.roger.cz/platba.

Tento Reklamační řád vstupuje v platnost a účinnost od 1. 7. 2022 a nahrazuje reklamační řád účinný od 10. 12. 2020.