

Reklamační řád zákazníka

pro poskytování služby Hotovostní platby - úhrady plateb vůči partnerům společnosti SAZKA FTS a.s. prostřednictvím prodejní sítě SAZKA a.s.

Článek I.

Předmět reklamačního řádu

1. Reklamační řád stanoví postup zákazníka a SAZKA FTS a.s., se sídlem K Žižkovu 851/4, Vysočany, 190 00 Praha 9, IČ: 01993143, zapsané v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze oddíl B, vložka 19300 (dále jen „SAZKA FTS“) v případech, kdy přes veškeré úsilí společnosti SAZKA zákazník shledá oprávněný důvod k podání reklamace na kvalitu poskytované služby úhrady plateb, na základě které hradí své závazky vůči partnerům SAZKA FTS (dále jen „poskytovateli“) prostřednictvím vybraných terminálů prodejní sítě společnosti SAZKA vložení hotovosti na platební účet vedený společností SAZKA FTS pro poskytovatele. Úhrada závazků zákazníků vložení na platební účet je dále označována jen jako „služba“).

Článek II.

Poskytování služby prostřednictvím prodejní sítě společnosti SAZKA

1. Poskytování služby prostřednictvím prodejní sítě společnosti SAZKA se realizuje na základě obchodních podmínek pro poskytování služby plateb (dále jen „obchodní podmínky“), které jsou dostupné na prodejních místech SAZKA. Poskytnutím služby dochází k zaplacení závazku zákazníka vůči poskytovateli.
2. SAZKA FTS poskytuje službu prostřednictvím terminálů v prodejní síti společnosti SAZKA na základě sejmutí čárového kódu z platebního dokladu, využití platebního tiketu nebo čárového kódu vygenerovaného internetovou aplikací poskytovatele.
3. SAZKA FTS žádným způsobem neodpovídá za nesprávnost platebních dokladů poskytovatele distribuovaných zákazníkům nebo generovaných terminálovou aplikací, na jejichž základě se poskytuje služba zákazníkům v prodejní síti společnosti SAZKA. V této souvislosti zejména SAZKA FTS neodpovídá za nesprávnou distribuci platebních dokladů, nesprávnosti v obsahu platebních dokladů nebo nečitelnost čárového kódu vytištěného na platebních dokladech poskytovatele. SAZKA FTS také žádným způsobem neodpovídá za případ, kdy zákazník uhradil svůj závazek vůči poskytovateli po datu splatnosti nebo za případ, kdy zákazník pověřil uhrazením svého závazku vůči poskytovateli jinou osobu a tato osoba toto pověření nesplní nebo splní s prodlením.
4. Zaplacený transakční poplatek se nevrací, není-li v tomto reklamačním řádu výslovně uvedeno jinak. V případě ztráty či poškození se náhradní potvrzení o platbě neposkytuje.

Článek III.

Podávání reklamací při poskytování služby

1. Zákazník má právo na podání reklamace, nedojde-li k řádnému poskytnutí služby. Reklamaci lze uplatnit pouze v tom případě, kdy zákazník postupoval podle obchodních podmínek, to znamená, že zákazník předal společnosti SAZKA FTS prostřednictvím obsluhy terminálu v prodejním místě dostatečnou peněžní částku postačující na uhrazení jeho závazku vůči poskytovateli, zaplatil prostřednictvím obsluhy terminálu společnosti SAZKA transakční poplatek za poskytnutí služby a

řádně překontroloval vytištěné potvrzení o vkladu na účet. Reklamacce se uplatňuje u poskytovatele.

2. Zákazník je povinen bezprostředně po převzetí potvrzení o vkladu na účet zkontrolovat správnost vytištěných údajů. Na základě okamžité reklamacce zákazníka bude reklamovaná služba prostřednictvím terminálu zrušena, nejpozději však do dvou minut od poskytnutí služby a zákazníkovi bude vrácena předaná peněžní částka, včetně transakčního poplatku. Na pozdější reklamacce nebude obsluha terminálu brát zřetel. V případě zrušení reklamované služby je zákazník povinen vrátit obsluze terminálu vydané potvrzení o vkladu na účet.
3. V případě, že terminál nevytiskne z technických důvodů potvrzení o vkladu na účet nebo jinou informaci, je obsluha terminálu povinna získat potřebné informace prostřednictvím telefonického spojení se společností SAZKA FTS – Pomocná linka tel. 266 12 36 00.
4. Podle zjištěných informací, kdy požadovaná transakce nebyla akceptována v centrálním systému, vrátí zákazníkovi zaplacenou peněžní částku.
5. Jestliže obsluha terminálu zjistí na základě informací z telefonického spojení se společností SAZKA FTS, že transakce byla akceptována centrálním systémem, vystaví zákazníkovi náhradní potvrzení o vkladu na účet, na základě informací společnosti SAZKA FTS. Obsluha terminálu převezme od zákazníka peněžní částku k úhradě platby. Náhradní doklad o vkladu na účet předaný zákazníkovi není daňovým dokladem.
6. Nepodaří-li se obsluze terminálu prostřednictvím telefonického spojení získat informace potřebné k realizaci transakce nebo odmítá-li zákazník vyčkat výsledku šetření společnosti SAZKA FTS prostřednictvím telefonického spojení, předá obsluha terminálu zákazníkovi systémový kód transakce a zákazník nadále řeší reklamaci přímo s poskytovatelem. V takovém případě se peněžní částka až do vyřešení reklamacce nevrací.
7. Výpadek v síti terminálů v prodejní síti sběren společnosti SAZKA není předmětem reklamacce.

Článek IV.

Vyřizování reklamací při poskytování služby

1. O vyřízení reklamacce rozhoduje poskytovatel, a to ve lhůtě do čtrnácti pracovních dnů ode dne uplatnění reklamacce. Jedná-li se o případy reklamacce uvedené v Čl. III. body 2. až 5. rozhoduje o vyřízení reklamacce SAZKA FTS ve lhůtě čtrnácti pracovních dnů ode dne uplatnění reklamacce.
2. Zákazník uplatní reklamaci na kontaktním místě poskytovatele. Informace o adrese, kontaktech a dalších náležitostech reklamacce získá na internetových stránkách společnosti SAZKA FTS: <http://sazka-fts.cz/> a dále na telefonním čísle SAZKA FTS 266 12 11 11.
3. V případě, že se jedná o reklamaci, která se uplatňuje u společnosti SAZKA, uplatní zákazník reklamaci na níže uvedeném kontaktním místě:
SAZKA a.s.
K Žižkovu 851
PSČ 190 93, Praha 9
Call centrum 266 12 11 55
4. V případě, že se v průběhu reklamačního řízení zjistí, že reklamacce není oprávněná, poskytovatel reklamaci zákazníka odmítne a o této skutečnosti zákazníka informuje prostřednictvím kontaktu, sděleného zákazníkem při uplatnění reklamacce.
5. V případě, že se v průběhu reklamačního řízení zjistí, že služba nebyla poskytnuta řádně a nedošlo k uhrazení závazku zákazníka vůči poskytovateli, ale zákazník předal společnosti SAZKA FTS prostřednictvím obsluhy terminálu v prodejním místě dostatečnou peněžní částku postačující na uhrazení jeho závazku vůči poskytovateli a zaplatil prostřednictvím obsluhy terminálu společnosti SAZKA FTS transakční poplatek a nedošlo k jinému pochybení na straně zákazníka, poskytovatel

bude kontaktovat společnost SAZKA FTS a ta zajistí, aby došlo k uhrazení závazku zákazníka vůči poskytovateli s účinky včasného zaplacení, tj. bez prodlení na straně zákazníka.

Článek V.

Účinnost reklamačního řádu

1. Reklamační řád je závazný pro zákazníka, společnost SAZKA FTS a poskytovatele. Reklamační řád je vypracován v souladu s českým právním řádem.
2. Reklamující souhlasí s tím, že společnost SAZKA FTS vede jeho osobní údaje uvedené v reklamačním listě ve své evidenci po dobu pěti let od vyřízení reklamace.
3. Reklamační řád nabývá platnosti a účinnosti dne 1. ledna 2016