



It is Paid!

Pravidla pro vyřizování reklamací a stížností uživatelů platformy Qerko

Tyto Pravidla pro vyřizování reklamací a stížností uživatelů platformy (dále jen „Reklamační řád“) společnosti It Is Paid s.r.o., se sídlem Olšanská 2643/1A, 130 00 Praha 3 Žižkov, IČO: 06678815, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném u Městského soudu v Praze, oddíl C, vložka 286872, zastoupená jednatelem Lukášem Kovačem (dále jen “Společnost”) stanovuje pravidla evidence a vyřizování reklamací, stížností uživatelů platformy Qerko (www.qerko.com).

1) Úvodní ustanovení

Reklamační řád stanovuje postup při podávání a vyřizování reklamací nebo stížností uživatelů platformy Qerko. Reklamační řád stanovuje pravidla a postupy při řešení reklamace nebo stížností pro uživatele a zaměstnance společnosti.

Společnost eviduje veškeré přijaté reklamace a stížnosti, způsob jejich řešení a výsledky jednotlivých řízení. Uživatelem se rozumí klient, který se registruje do platformy Qerko, která je provozována společností It Is Paid s.r.o. Uživatelem se rozumí také smluvní partner Společnosti, pro kterého Společnost provozuje platební služby.

2) Informace uvedené v reklamaci nebo stížnosti

Reklamaci nebo stížnost je nutné opatřit všemi následujícími informacemi:

- a) v případě uživatele - fyzické osoby:
 - Jméno, příjmení uživatele, trvalý pobyt, rok narození
 - Zaregistrovaný email v platformě Qerko,
 - Kontaktní adresu a telefonní číslo uživatele
 - Specifikaci a detailní popis předmětu reklamace, resp. stížnosti
 - Vlastnoruční podpis klienta, který stížnost nebo reklamaci podává, příp. podpis zástupce s doložením skutečnosti zastoupení

- b) v případě uživatele - právnické osoby:
 - obchodní firma nebo název (není-li obchodní firma), IČO, sídlo
 - Zaregistrovaný email v platformě Qerko,
 - Kontaktní adresu a telefonní číslo uživatele
 - Specifikaci a detailní popis předmětu reklamace, resp. stížnosti
 - Vlastnoruční podpis oprávněného zástupce právnické osoby (v případě osoby nezapsané jako zástupce ve veřejném rejstříku také doložení skutečnosti zastoupení)

Uživatel může být při každém z úkonů dle těchto pravidel zastoupen, a to v souladu se zákonnými ustanoveními o zastoupení při právním jednání.

3) Způsob podání a vyřízení reklamace nebo stížnosti

Uživatel může stížnost nebo reklamaci podat písemně, a to v listinné podobě na adresu sídla společnosti.



It is Paid!

Každá reklamace nebo stížnost je po doručení předána k vyřízení odpovědné osobě společnosti, která zaznamená datum přijetí, informace o odesílateli, dále přiřadí reklamaci nebo stížnosti interní identifikační číslo a odešle elektronicky na uvedenou elektronickou adresu uživatele potvrzení o přijetí reklamace nebo stížnosti, kde bude uvedeno přidělené číslo reklamace nebo stížnosti. O reklamaci, resp. stížnosti se dále vždy eviduje rozhodnutí o ní (dále jen „Rozhodnutí o reklamaci“) a den jeho doručení uživateli včetně případných přijatých opatření k nápravě. Společnost eviduje výše uvedené informace a podklady ke konkrétnímu případu ve spise vedeném v elektronické a/nebo listinné podobě.

Každá reklamace, resp. stížnost je řešena a vyřizována v pořadí, v jakém byla doručena do Společnosti. Společnost rozhodne o reklamaci nebo stížnost bez zbytečného odkladu, nejpozději do 15 pracovních dní od jejího obdržení. V uvedené lhůtě Společnost odešle uživateli Rozhodnutí o reklamaci, tj. rozhodnutí o odmítnutí, zamítnutí nebo vyhovění reklamaci, resp. stížnosti. Uvedená lhůta pro vydání Rozhodnutí o reklamaci začíná dnem následujícím po dni, v němž došlo k přijetí řádné reklamace, resp. stížnosti do Společnosti. V případě, že stížnost, resp. reklamace neobsahovala vyličení veškerých skutečností rozhodných pro posouzení její důvodnosti a/nebo jinou nutnou náležitost dle bodu 2) těchto pravidel, Společnost ve lhůtě do 15 pracovních dní od doručení stížnosti, resp. reklamace vyzve uživatele k jejímu doplnění. V takovém případě běží lhůta pro vydání, resp. odeslání Rozhodnutí o reklamaci uživateli ode dne následujícího po dni, v němž došlo k doplnění (doručení Společnosti), na jehož základě lze podanou stížnost, resp. reklamaci považovat za řádnou.

Brání-li Společnosti překážka nezávislá na její vůli odpovědět na stížnost nebo reklamaci v době 15 pracovních dnů od jejího obdržení, sdělí uživateli v této době překážky, které jí ve včasné odpovědi brání, a odpoví nejpozději do 35 pracovních dnů po dni obdržení stížnosti nebo reklamace.

Reklamace nebo stížnost je považována za nedůvodnou v situaci, kdy uživatel nedoplní dodatečně Společností požadované informace nebo podklady nezbytné pro posouzení oprávněnosti reklamace, resp. stížnosti na adresu Společnosti nejpozději do 10 kalendářních dní ode dne, kdy obdržel uživatel výzvu od Společnosti. V takovém případě Společnost uzavře reklamaci nebo stížnost jako nedůvodnou a bude o tom informovat uživatele elektronicky nebo v listinné podobě na adresu uvedenou uživatelem v reklamaci nebo stížnosti.

Dnem doručení se rozumí den převzetí doporučeného dopisu. Jestliže nebude dopis zaslaný Společností na kontaktní adresu uživatele vyzvednut a dojde k jeho vrácení na adresu Společnosti, považuje se za den doručení den, kdy byl dopis vrácen na adresu Společnosti. V případě, že uživatel uvede požadavek na doručení v elektronické podobě, pak se za doručení považuje již vlastní odeslání zprávy na uživatelem uvedenou adresu pro elektronickou komunikaci.

4) Hlavní důvody pro odmítnutí reklamace a stížnosti

Společnost odmítne, resp. nebude dále zpracovávat reklamaci nebo stížnost v případě kdy:

- stížnost nebo reklamace je podána v rozporu s Podmínkami služby Qerko, jak jsou zveřejněny na www.qerko.com;
- podání reklamace, resp. stížnosti nespĺňuje některou z náležitostí uvedených v bodě 2) tohoto Reklamačního řádu;
- stížnost nebo reklamace se netýká postupů a služeb poskytovaných prostřednictvím platformy Qerko.

5) Výsledek řešení reklamace nebo stížnosti

Společnost shromáždí veškeré podklady potřebné pro posouzení důvodnosti doručené stížnosti, resp. reklamace, a to z vlastní iniciativy.



It is Paid!

Společnost posoudí reklamaci, resp. stížnost, která nebyla Společností odmítnuta dle předchozího bodu, z hlediska její důvodnosti. Orgánem odpovědným za celý proces posouzení stížnosti, resp. reklamace je statutární orgán Společnosti. Výsledkem řešení stížnosti je Rozhodnutí o reklamaci.

Uživatel bude o výsledku řešení jeho podané stížnosti nebo reklamace informován elektronicky nebo v listinné formě, doporučeným dopisem, a to na kontaktní adresu uživatele, kterou uvedl v reklamaci nebo stížnosti.

V případě, že Společnost zjistí, že stížnost, resp. reklamace byla podána důvodně, rozhodne současně s vyhovením stížnosti, resp. reklamaci o způsobu nápravy ve věci a zajistí provedení této nápravy bez zbytečného odkladu, nejpozději však ve lhůtě 30 dnů od přijetí takového rozhodnutí. Statutární orgán průběžně vyhodnocuje Rozhodnutí o reklamaci a na základě této činnosti přijímá obecná opatření k systémové nápravě rizikových prvků.

V případě, že Společnost vyhodnotí reklamaci, resp. stížnost jako nedůvodnou, zamítne ji.

6) Zvláštní ustanovení k ochraně spotřebitele

Je-li uživatel v pozici spotřebitele, pak jsou pravidla, uvedená v tomto Reklamačním řádu pouhým doporučením, a uživatel jimi není vázán, ledaže jej nezkracují v jeho právech daných mu předpisy na poli ochrany spotřebitele.

7) Závěrečné ustanovení

Tento Reklamační řád je zveřejněn na internetových stránkách www.qerko.com a je platný od 1.4.2019