

---

# REKLAMAČNÍ ŘÁD PLATEBNÍ SLUŽBY ILQPAY

---

## VŠEOBECNÁ USTANOVENÍ A VYMEZENÍ POJMŮ

---

1. Společnost Red Eggs s.r.o., sídlem Praha 7 - Holešovice, Bubenská 1477/1, PSČ 170 00, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze pod sp. zn. C 204094 (dále jen „**Red Eggs**“) svým Klientům poskytuje platební službu ILQpay, tj. službu zprostředkování on-line plateb platebními kartami na účty vedené u tuzemských bankovních institucí (dále jen „**platební služby**“).
2. Klientem se rozumí fyzická nebo právnická osoba, které byla poskytnuta platební služba prostřednictvím ILQpay.
3. Tento Reklamační řád je zpracován dle zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, a zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele. Společnost Red Eggs podle tohoto Reklamačního řádu postupuje v případě, kdy u ní Klient uplatní práva z odpovědnosti za vady platebních služeb (dále jen „**reklamace**“). Na Klienta, který není Spotřebitelem, může Red Eggs aplikovat tento Reklamační řád přiměřeně, jinak se práva plynoucí z odpovědnosti za vady ve vztahu ke Klientovi, který není Spotřebitelem, řídí občanským zákoníkem a právními předpisy na úseku finančního trhu.

## ROZSAH, PODMÍNKY A ZPŮSOB PROVÁDĚNÍ REKLAMACE

---

1. Klient je povinen ihned po provedení peněžní transakce zkontrolovat, zda transakce proběhla v souladu se sjednanými podmínkami. Případnou reklamaci je Klient povinen uplatnit nejpozději do 7 pracovních dní ode dne, kdy došlo k uzavření příslušné smlouvy ohledně transakce, které se reklamace týká. Nebude-li reklamace uplatněna ve lhůtě 7 pracovních dní, nebude brán na reklamaci zřetel a jakékoliv nároky Klienta ohledně dané transakce zanikají.
2. Klient může reklamaci uplatnit nejlépe elektronicky, případně písemně. Red Eggs není povinen přijmout reklamaci uplatněnou ústně, telefonicky či prostřednictvím sociálních sítí. Reklamace je doporučeno zasílat na e-mailovou adresu společnosti Red Eggs: [support@ilqpay.cz](mailto:support@ilqpay.cz).
3. Reklamace musí obsahovat zejména následující údaje:
  - a. identifikaci osoby, jejíž práva měla být porušena či ohrožena,
  - b. kontaktní údaje pro zaslání vyřízení reklamace (zejm. poštovní adresa v případě písemné reklamace),
  - c. popis jednání společnosti Red Eggs, kterým mělo dojít k poškození či ohrožení práv Klienta,
  - d. identifikace příslušné transakce,
  - e. čeho se stěžovatel domáhá (vrácení vložených peněžních prostředků, omluva apod.),
  - f. další případné údaje a informace nezbytné k tomu, aby Red Eggs mohl přijatou reklamaci posoudit a vyřídit.
4. Pokud reklamace neobsahuje veškeré shora uvedené náležitosti nezbytné k jejímu posouzení, vyzve Red Eggs toho, kdo reklamaci předložil, k doplnění uvedených údajů.

Pokud Red Eggs nevyzve k doplnění neúplné reklamace, není oprávněn reklamaci z důvodu neúplnosti odmítnout.

## POSOUZENÍ REKLAMACE A JEJÍ VYŘÍZENÍ

---

1. Společnost Red Eggs zahájí na základě řádně a včas uplatněné reklamace šetření ohledně reklamované transakce. O reklamaci rozhodne do 15 pracovních dnů ode dne jejího řádného uplatnění Klientem. Brání-li Red Eggs překážka nezávislá na její vůli odpovědět na reklamaci do 10 pracovních dnů, sdělí v této lhůtě Klientovi překážky, které jí ve včasné odpovědi brání, a odpoví nejpozději do 35 pracovních dnů po dni obdržení řádně uplatněné reklamace.
2. Rozhodnutí ohledně vyřízení reklamace sdělí Red Eggs Klientovi způsobem, kterým byla uplatněna s tím, že v tomto sdělení budou uvedeny všechny informace vyžadované Zákonem o ochraně spotřebitele a případně dalšími právními předpisy.
3. O reklamaci bude zpravidla rozhodnuto některým z následujících způsobů:
  - a. vyhověno (reklamace uznána),
  - b. částečně vyhověno (reklamace částečně uznána),
  - c. zamítnuto (reklamace neuznána).
4. V případě reklamací, které jsou zcela nebo zčásti uznány, poskytne Red Eggs Klientovi bezodkladně (nejpozději ve lhůtách vyplývajících z příslušného smluvního vztahu nebo ze zákona) příslušné plnění, které Klient vůči Red Eggs uplatnil a na které má po právu nárok.
5. Pokud není reklamaci zcela vyhověno anebo je zamítnuta, musí informace o jejím vyřízení být odůvodněná.
6. Klient má právo, nesouhlasí-li se způsobem vyřízení reklamace společností Red Eggs, obrátit se na příslušný soud či finančního arbitra, který rozhoduje spory mezi spotřebiteli a poskytovateli platebních služeb při poskytování platebních služeb. Návrh na zahájení řízení před finančním arbitrem se podává na formuláři dostupném na [www.finarbitr.cz](http://www.finarbitr.cz), kde jsou přístupné veškeré související informace.

## ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

---

1. Tento Reklamační řád je platný od 1. 12. 2018.