

Reclamații/Plângeri în vigoare de la 1 aprilie 2025

Definiții

1. Firmă **GOPAY** înseamnă GoPay Czech odštěpný závod, o sucursală a Worldline NV din Belgia, cu sediul social în Senovážné nám. 1736, 370 01 České Budějovice, număr de identificare al companiei: 22177469, înscrisă într-un registru al comerțului ținut de Tribunalul Regional în České Budějovice, secțiunea A, rubrica 11596. Termeni precum "noi", "nouă", "al nostru", "al nostru" etc., care sunt utilizați în Termenii de utilizare ai contului, au, de asemenea, același sens. GOPAY este o instituție de plată în sensul Legii privind sistemul de plăți și operează sistemul de plăți GoPay.
2. Cel **Legea privind sistemul de plăți** înseamnă directiva europeană 2015/2366 cu privire la sistemul de plăți implementat în Republica Cehă în Legea cehă nr. 370/2017 și succesorii acesteia.
3. Cel **Client** înseamnă o persoană fizică sau juridică care utilizează Contul GoPay deschis de GOPAY și operat în Sistemul de plată GoPay în baza Contractului. Termeni precum "dumneavoastră", "al dumneavoastră", "al dumneavoastră" etc., care sunt utilizați în Termenii de utilizare ai contului au, de asemenea, același sens.
4. Cel **Cont GoPay** înseamnă contul alocat unui client în sistemul de plată GoPay în care sunt înregistrate, deținute și decontate banii clientului.
5. **Bani** înseamnă o valoare a Contului GoPay care:
 1. Reprezintă un angajament al GOPAY;
 2. este stocat în format electronic;
 3. Se trezește la primirea fondurilor în scopul efectuării tranzacțiilor de plată.
6. **Plata în bani** înseamnă utilizarea Banilor:
 1. Între plătitor și Client;
 2. Între clienți

pentru plăți reciproce fără numerar între ele prin debitarea sumei respective de bani din instrumentul de plată al unui plătitor (inclusiv contul GoPay) și creditarea acesteia în contul GoPay al unui client.
7. Cel **Sistemul de plată GoPay** înseamnă un set de soluții software și sisteme GOPAY care permit plăți în bani prin Internet sau alte dispozitive electronice.
8. **Procedura de reclamații** este înțeles ca acest document, care, în conformitate cu reglementările legale relevante, stabilește regulile de aplicare a plângerilor

dumneavoastră și regulile de tratare a acestora, precum și regulile de comunicare reciprocă.

Despre noi

1. Deținem o autorizație acordată de Banca Națională a Belgiei pentru a desfășura activitatea unei instituții de plată în sensul Legii privind sistemul de plăți. Suntem supuși supravegherii Băncii Naționale a Belgiei și a Băncii Naționale a Cehiei.
2. Operăm sistemul de plată GoPay.

Reclamații, reclamații

1. Aveți dreptul de a depune o plângere cu privire la plățile de bani efectuate în mod eronat, neprimirea de bani în suma corespunzătoare ca parte a retragerii de bani sau alt eveniment extraordinar care a avut loc în legătură cu sistemul de plăți GoPay în termen de 3 luni de la incidentul pentru care se face o plângere.
2. Puteți depune o reclamație trimițând o notificare prin intermediul sistemului de plată GoPay sau la adresa noastră de e-mail pentru reclamații reklamace-klienti@gopay.cz. Pentru a trimite o reclamație, puteți utiliza și caseta de date a companiei: x6pv62t. În reclamație, precizați exact și concis despre ce se referă, descrieți circumstanțele esențiale și spuneți-ne cum doriți să fie tratată reclamația. Atașați documentele la care vă referiți la cererea dvs.
3. La primirea unei plângeri, vom investiga dacă aceasta este justificată. Suntem obligați să vă informăm cu privire la rezultatul investigației noastre și la poziția noastră față de plângere în termen de 15 zile lucrătoare de la primirea acesteia. În cazul unor obstacole independente de voința noastră, acest termen este prelungit la 35 de zile lucrătoare conform S. 258 alineatul (2) din Legea privind sistemul de plăți.
4. Alineatele anterioare ale prezentului articol din Regulamentul privind plângerile se aplică mutatis mutandis depunerii și procesării plângerilor.
5. În funcție de posibilitățile și natura problemei, vă oferim informații esențiale în permanență despre prelucrarea plângerii sau reclamației dumneavoastră. Când comunicăm cu dvs., avem grijă să vă oferim informații într-un mod simplu și ușor de înțeles.
6. În cazul unei reclamații justificate, suntem obligați să acceptăm și să luăm măsuri corective, în special pentru a restabili starea anterioară a contului dumneavoastră GoPay, pentru a compensa daunele cauzate, pentru a efectua plata în bani în conformitate cu ordinul de plată etc.
7. În cazul în care luăm o poziție care nu corespunde pe deplin cerințelor dvs., vă vom explica în detaliu soluționarea plângerii sau a plângerii și vă vom oferi informații despre opțiunea dumneavoastră de a insista asupra plângerii sau

plângerii și de a contacta autoritățile relevante (a se vedea, de asemenea, Dispozițiile finale de mai jos).

8. Nu aveți dreptul la nicio dobândă pentru suma unei plăți de bani efectuată în mod eronat.
9. Reclamațiile și reclamațiile și tratarea acestora sunt înregistrate intern în conformitate cu termenele stabilite, într-o manieră care să îndeplinească cerințele de securitate a informațiilor.
10. La cerere și întotdeauna în legătură cu confirmarea primirii unei reclamații sau a unei reclamații, vă vom furniza informații scrise despre procedura noastră de soluționare a reclamațiilor sau a reclamațiilor, în limba cehă sau în altă limbă, dacă suntem de acord cu dvs.

Detalii de contact

1. Datele de contact pentru a răspunde la întrebările dumneavoastră sunt:
 - E-mail: podpora@gopay.cz,
 - Telefon: +420 387 685 123
2. Dacă nu sunteți mulțumit de calitatea serviciilor oferite de GOPAY, puteți contacta departamentul de reclamații în scris aici:
 - email: reklamace-klienti@gopay.cz
 - Caseta de date: X6PV62T
3. Dacă suspectați o încălcare a protecției datelor dumneavoastră cu caracter personal, utilizarea abuzivă a acestora sau prelucrarea neautorizată, puteți contacta responsabilul cu protecția datelor cu caracter personal al operatorului de date aici:
 - Ing. Zbyněk Eiselt, email: zbynek.eiselt@gopay.cz, phone: +420 725 417 316

Dispoziții finale

1. În cazul litigiilor care pot apărea între noi și dumneavoastră cu privire la serviciile de plată și utilizarea acestora în conformitate cu Contractul, pentru a contacta arbitrul financiar al Republicii Cehe (Legea cehă nr. 229/2002 Coll. cu modificările ulterioare), cu sediul social la Legerova 1581/69, 110 00 Praga 1. Dreptul dumneavoastră de a vă adresa instanței nu este afectat de acest lucru, iar litigiile care decurg din Acord sunt discutate și soluționate în fața instanțelor din Republica Cehă, cu excepția cazului în care reglementările legale obligatorii impun altfel. Litigiile dintre dumneavoastră și noi pot fi soluționate și prin mediere în conformitate cu Legea cehă nr. 202/2012 privind medierea.
2. Autoritatea de supraveghere a activităților noastre de combatere a spălării banilor este Banca Națională a Cehiei, cu sediul social în Na Příkopě 28, 115 03 Praga 1, Republica Cehă. Autoritatea de supraveghere pentru toate

celelalte activități reglementate este Banca Națională a Belgiei, cu sediul social la de Berlaimontlaan 3, 1000 Brussel, Belgia. Aveți dreptul să vă adresați acestor autorități de supraveghere cu o plângere. De asemenea, puteți contacta Biroul Apărătorului Public al Drepturilor cu sugestiile sau plângerile dvs., situat la Údolní 39, 602 00 Brno, e-mail: podatelna@ochrance.cz, telefon: +420 542 542 888.

3. Avem dreptul de a modifica unilateral aceste reglementări privind reclamațiile. Dacă modificăm Regulile de reclamații, suntem obligați să vă notificăm cu privire la această modificare cu cel puțin două luni în avans sub forma unui mesaj care va conține un link către noile Reguli de reclamații, de unde îl puteți imprima sau salva în format electronic. Dacă nu sunteți proprietar de afaceri mici sau consumator, termenul limită pentru notificarea modificărilor aduse Regulamentului privind reclamațiile este scurtat la paisprezece zile.