

CZ

Reklamační řád

1 Něco se nepovedlo? Můžete podat reklamaci

Můžete podat reklamaci v případě, že se objeví problém nebo nesrovnalost v souvislosti s poskytovanými službami. Reklamaci můžete podat během provozní doby telefonicky na naši zákaznické lince, kterou najdete ve spodní části naší webové stránky www.palmapp.com.

V případě podání reklamace je důležité uvést veškeré relevantní informace, jako je popis problému, vaší identifikaci, datum a čas transakce, a další relevantní údaje. Proto doporučujeme se předem s reklamačním řádem seznámit.

Uživatelé naší služby mohou pokládat na naší klientské lince dotazy. Reklamace mohou podávat naši zákazníci, tedy firmy – zaměstnavatelé, kteří si naše služby na základě smlouvy objednali.

2 Jak vaši reklamaci vyřídíme

- Vaši reklamaci zaevidujeme, aby se pak na ní mohli podílet naši specialisté a na nic se nezapomnělo.
- Některé reklamace můžeme nahrávat - dojde tak k věrnějšímu uchování vámi podané informace.
- V rámci řešení se na vás můžeme obrátit s doplňujícími dotazy nebo návrhy řešení. Pokud bude nutné doplnit některé dokumenty nebo záznamy obrazovek, domluvíme si výměnu přes email nebo jinou komunikační síť.
- Na reklamaci vám odpovíme telefonicky nebo jiným vzájemně dohodnutým způsobem.
- Naše odpověď bude pokrývat všechny body Vaší reklamace.
- Vaši reklamaci vyřizujeme na naše náklady.
- Odpověď od nás dostanete během 15 pracovních dnů. Pokud budeme potřebovat v komplexnějších případech pomoc od dalších našich dodavatelů nebo jiných subjektů, může se to protáhnout až na 30 pracovních dnů. Do těchto lhůt se nepočítá doba, kdy čekáme na dodání dalších podkladů nutných pro vyřízení reklamace.

3 Nejste spokojeni s odpovědí?

Bude nám velmi líto, když nebudete s naší odpovědí na reklamaci spokojeni, nicméně i to se může stát. V takovém případě se můžete obrátit na výkonného ředitele naší společnosti. Takový podnět prosím podávejte písemně emailem na info@palmapp.com s označením „stížnost“ v předmětu zprávy a tuto určete výkonnému řediteli. Ten se bude pak případem osobně zabývat.

Pro vaši spokojenost uděláme vše, avšak pokud by vás neuspokojila ani odpověď výkonného ředitele firmy, můžete se obrátit na některý regulační orgán.

Česká národní banka, Sekce dohledu nad finančním trhem, Na Příkopě 28, 115 03 Praha 1, tel.: +420 224 414 359, fax: +420 224 412 261, e-mail: spotrebitel@cnb.cz. Česká národní banka nerozhoduje o předmětu sporu. Posuzuje pouze, jestli byly dodrženy právní předpisy, na které dohlíží.

V zákonem stanovených případech se můžete obrátit na Finančního arbitra ČR, Legerova 69/1581, 110 00 Praha 1, tel.: +420 257 042 070, ID datové schránky: qr9ab9x, e-mail: arbitr@finarbitr.cz . Finanční arbitr ČR je správním orgánem pro mimosoudní vyrovnavání sporů, jehož působnost je vymezena zákonem č. 229/2002 Sb. (více na www.finarbitr.cz).

Pro řešení sporů ze smluv uzavřených on-line můžete využít platformu pro řešení sporů on-line <https://ec.europa.eu/consumers/odr/> .

4 Zkontrolujme si platnost

Tato verze reklamačního řádu platí od 1.1.2024. Zveřejňujeme jej na našich webových stránkách www.palmapp.com v sekci Dokumenty.

SK

Reklamačný poriadok

1. Vyskytla sa chyba? Môžete podať sťažnosť

Môžete podať sťažnosť v prípade problému alebo nezrovnalosti v súvislosti s poskytovanými službami. Reklamáciu môžete podať počas pracovnej doby zavolaním na našu zákaznícku linku, ktorú nájdete v dolnej časti našej webovej stránky www.palmapp.com.

Pri podávaní reklamácie je dôležité uviesť všetky relevantné informácie, ako je opis problému, vaša identifikácia, dátum a čas transakcie a ďalšie relevantné údaje. Preto odporúčame, aby ste sa vopred oboznámili s týmto poriadkom.

Používatelia našich služieb môžu klásť otázky na našej klientskej linke. Reklamácie môžu podávať naši zákazníci, t.j. firmy – zamestnávateľia, ktorí si objednali naše služby na základe zmluvy.

2. Ako vybavujeme vašu reklamáciu

- Vašu sťažnosť zaregistrujeme, aby sa na nej mohli zúčastniť naši špecialisti a aby sa na nič nezabudlo.
- Môžeme nahrávať niektoré sťažnosti, aby sme zaistili, že informácie, ktoré poskytnete, sú vernejšie uložené.
- V rámci riešenia vás môžeme kontaktovať s ďalšími otázkami alebo návrhmi riešení. Ak je potrebné pridať nejaké dokumenty alebo záznamy obrazovky, zabezpečíme výmenu prostredníctvom e-mailu alebo inej komunikačnej siete.
- Na vašu sťažnosť odpovieme telefonicky alebo iným vzájomne dohodnutým spôsobom.
- Naša odpoveď sa bude týkať všetkých bodov vášho nároku.
- Vašu sťažnosť vybavíme na naše náklady.
- Odpoveď od nás dostanete do 15 pracovných dní. Ak v zložitejších prípadoch potrebujeme pomoc od našich ďalších dodávateľov alebo iných subjektov, môže to trvať až 30 pracovných dní. Tieto lehoty nezahŕňajú čas, kedy čakáme na doručenie ďalších dokumentov potrebných na vybavenie reklamácie.

3. Nie ste spokojní s odpoveďou?

Bude nám veľmi ľúto, ak nebudete spokojní s našou odpoveďou na sťažnosť, môže sa to však tiež stať. V takom prípade sa môžete obrátiť na výkonného riaditeľa našej spoločnosti. Takúto sťažnosť podajte písomne e-mailom na info@palmapp.com označenú v predmete správy ako "sťažnosť" a adresujte ju výkonnému riaditeľovi. Prípacom sa potom bude zaoberať osobne.

Urobíme všetko pre to, aby sme zabezpečili vašu spokojnosť, ale ak nie ste spokojní ani s odpoveďou generálneho riaditeľa spoločnosti, môžete sa obrátiť na regulačný orgán.

Česká národná banka, oddelenie dohľadu nad finančným trhom, Na Příkopě 28, 115 03 Praha 1, Česká republika
tel.: +420 224 414 359, fax: +420 224 412 261, e-mail: spotrebitel@cnb.cz. Česká národná banka nerozhoduje o predmete sporu. Posudzuje len, či boli dodržané právne predpisy, nad ktorými vykonáva dohľad.

V zákonom stanovených prípadoch sa môžete obrátiť na finančného arbitra Českej republiky, Legerova 69/1581, 110 00 Praha 1, tel.: +420 257 042 070, ID dátovej schránky: qr9ab9x, e-mail: arbitr@finarbitr.cz . Finančný arbiter Českej republiky je správny orgán pre mimosúdne riešenie sporov, ktorého príslušnosť definuje zákon č. 229/2002 Zb. (viac o www.finarbitr.cz).

Na riešenie sporov vyplývajúcich zo zmlúv uzatvorených online môžete využiť platformu na riešenie sporov online <https://ec.europa.eu/consumers/odr/> .

4. Podme skontrolovať platnosť

Táto verzia Reklamačného poriadku je platná od 1.1.2024. Zverejňujeme ho na našej webovej stránke www.palmapp.com v sekcii Dokumenty.

EN

Rules of Complaints

1. Something went wrong? You can file a claim

You can file a complaint in case there is a problem or discrepancy in connection with the services provided. You can file a complaint during business hours by calling our customer service line, which can be found at the bottom of our website www.palmapp.com.

When filing a claim, it is important to include all relevant information, such as a description of the problem, your identification, the date and time of the transaction, and other relevant data. Therefore, we recommend that you familiarize yourself with the complaints policy in advance.

Users of our service can ask questions on our client line. Complaints can be filed by our customers, i.e. companies – employers who have ordered our services on the basis of a contract.

2. How We Handle Your Claim

- We will register your complaint so that our specialists can participate in it and nothing is forgotten.
- We may record some complaints to ensure that the information you provide is more faithfully stored.
- As part of the solution, we may contact you with additional questions or suggestions for solutions. If it is necessary to add some documents or screen recordings, we will arrange an exchange via email or another communication network.
- We will respond to your complaint by phone or in another mutually agreed manner.
- Our response will cover all points of your claim.
- We handle your complaint at our expense.
- You will receive a response from us within 15 business days. If we need help from our other suppliers or other entities in more complex cases, it can take up to 30 business days. These deadlines do not include the time when we are waiting for the delivery of other documents necessary for the settlement of the complaint.

3. Not satisfied with the answer?

We will be very sorry if you are not satisfied with our response to a complaint, however, this may also happen. In this case, you can contact the CEO of our company. Please submit such a complaint in writing by e-mail to the info@palmapp.com marked "complaint" in the subject of the message and address it to the CEO. He will then deal with the case personally.

We will do our best to ensure your satisfaction, but if you are not satisfied even with the answer of the company's CEO, you can contact a regulatory body.

Czech National Bank, Financial Market Supervision Department, Na Příkopě 28, 115 03 Prague 1, Czech Republic
tel.: +420 224 414 359, fax: +420 224 412 261, e-mail: spotrebitel@cnb.cz. The Czech National Bank does not decide on the subject matter of the dispute. It only assesses whether the legislation it supervises has been complied with.

In cases stipulated by law, you can contact the Financial Arbitrator of the Czech Republic, Legerova 69/1581, 110 00 Prague 1, tel.: +420 257 042 070, data box ID: qr9ab9x, e-mail: arbitr@finarbitr.cz . The Financial Arbitrator of the Czech Republic is an administrative body for out-of-court settlement of disputes, the competence of which is defined by Act No. 229/2002 Coll. (more on www.finarbitr.cz).

To resolve disputes arising from contracts concluded online, you can use the online dispute resolution platform <https://ec.europa.eu/consumers/odr/> .

4. Let's check the validity

This version of the Complaints Procedure is valid from 1 January 2024. We publish it on our website www.palmapp.com in the Documents section.