

Reklamační řád

předplacená platební karta vydaná společností Prepaid Solutions a.s.

Vydal: Prepaid Solutions a.s

Datum vydání: 10. listopadu 2017

Datum účinnosti: 10. listopadu 2017

1. Každý klient společnosti PREPAID SOLUTIONS (dále jen Společnost) má právo reklamovat skutečnosti, které jsou předmětem obchodního vztahu a u kterých se klient domnívá, že byly ze strany Společnosti splněny nedostatečně, nekvalitně nebo nebyly splněny vůbec.
2. Klient nebo potenciální klient (dále souhrnně jen klient) může vznést stížnost na chování, chybné jednání, neodborný nebo chybný postup Společnosti nebo pracovníků Společnosti v případě, že se domnívá, že byl poškozen, a žádá od Společnosti nápravu, změnu, omluvu, popřípadě náhradu škody. Stížnost se vztahuje na skutečnosti, které nejsou předmětem smluvního vztahu a vznikly v průběhu kontaktu mezi klientem a Společností.
3. Každý potenciální klient, který byl v kontaktu s pracovníky Společnosti, má stejná práva a povinnosti související s podáváním a následným řešením stížností jako kterýkoliv klient Společnosti.
4. Stížnost nebo reklamaci klienta může přijmout každý pracovník Společnosti.
5. Reklamace nebo stížnost musí být podána písemnou formou - nejlépe na standardizovaném formuláři nadepsaném REKLAMACE, který klient obdrží v sídle nebo pobočce Společnosti nebo mu bude na požádání zaslán faxem, e-mailem či poštou. Podání stížnosti nebo reklamace mimo formulář REKLAMACE je přípustné při zachování všech atributů/náležitostí ve formuláři REKLAMACE obsažených.
6. Stížnosti a reklamace mohou klienti podat buď ústně (osobně, telefonicky na zákaznickou linku) nebo písemně faxem, e-mailem či poštou.
7. V případě, že je reklamace podána ústně, musí být podána klientem osobně v sídle nebo pobočce Společnosti nebo telefonicky na zákaznickou linku. Při ústním podání reklamace/stížnosti je proveden zápis do formuláře REKLAMACE a zápis je podepsán klientem a příjímácím pracovníkem nebo jen pracovníkem s uvedením poznámky “podáno telefonicky“. Kopie tohoto zápisu je předána klientovi. Při podání prostřednictvím telefonické linky je postup obdobný, kopie zápisu je klientovi následně odeslána na klientem uvedenou adresu a dohodnutým způsobem.
8. Při podání reklamace/stížnosti je pro úspěšné vyřešení důležité, aby klient uvedl veškeré související relevantní informace a ty doplnil veškerými souvisejícími doklady a ostatními písemnostmi, které s daným případem souvisí. Související dokumenty klient připojuje v podobě kopií, originály předkládá pouze na vyžádání Společnosti.
9. Klient může uplatnit stížnost nejpozději do 30 dnů ode dne, kdy došlo k jednání, které je předmětem stížnosti. Klient může uplatnit reklamaci z neautorizované nebo nesprávně provedené platební transakce bez zbytečného odkladu poté, co se o ní dozvěděl, nejpozději

však do 13 měsíců ode dne, kdy byla částka platební transakce odepsána z platebního účtu klienta.

10. Společnost reklamaci nebo stížnost projedná a neprodleně oznámí klientovi navrhovaný postup řešení. V případě, že řešení stížnosti nebo reklamace je časově náročnější, je klient Společností průběžně informován o stavu vyřizování stížnosti nebo reklamace. Klient je povinen Společnosti poskytnout nezbytnou součinnost vyžadovanou Společností a související s řešením reklamace nebo stížnosti.
11. V případě, že klient nesouhlasí s navrhovaným postupem řešení reklamace nebo stížnosti, může písemnou formou s odůvodněním svého nesouhlasu požádat o její nové projednání. Tato žádost musí být odeslána nejpozději do 5 pracovních dní od obdržení vyrozumění Společnosti o způsobu řešení reklamace nebo stížnosti.
12. Společnost reklamaci/stížnost klienta v takovém případě znovu přezkoumá a jsou-li pro to důvody, reklamaci/stížnosti vyhoví.
13. Každá reklamace/stížnost je ze strany Společnosti vždy řešena bez zbytečného odkladu, nejdéle do 30ti dnů od obdržení stížnosti nebo reklamace, pokud charakter nebo okolnosti nevyžadují dobu delší.
14. Proti způsobu vyřešení reklamace nebo stížnosti Společností může klient podat stížnost u kontrolního orgánu – České národní banky.