

Reklamační řád

společnosti PREPAID SOLUTIONS a.s.

Vydal: PREPAID SOLUTIONS a.s

Datum vydání: 23. července 2018

Datum účinnosti: 30. července 2018

Společnost PREPAID SOLUTIONS a.s., se sídlem Vodičkova 707/37, Praha 11000, IČ 02980461, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze oddíl B, vložka 19749, tímto

vydává

REKLAMAČNÍ ŘÁD

který upravuje práva a povinnosti klientů společnosti PREPAID SOLUTIONS, a.s., při podávání reklamací a stížností.

1. Každý klient společnosti PREPAID SOLUTIONS, a.s. má právo reklamovat skutečnosti, které jsou předmětem smluvního vztahu a u kterých se klient domnívá, že byly ze strany PREPAID SOLUTIONS, a.s. splněny nedostatečně, nekvalitně nebo nebyly splněny vůbec.
2. Klient nebo potenciální klient může vznést stížnost na chování, chybné jednání, neodborný nebo chybný postup PREPAID SOLUTIONS, a.s. nebo pracovníků PREPAID SOLUTIONS, a.s. v případě, že se domnívá, že byl poškozen, a žádá od PREPAID SOLUTIONS, a.s. nápravu, změnu, omluvu, popřípadě náhradu škody. Stížnost se vztahuje na skutečnosti, které nejsou předmětem smluvního vztahu a vznikly v průběhu kontaktu mezi klientem a PREPAID SOLUTIONS, a.s.
3. Každý potenciální klient, který byl v kontaktu s pracovníky PREPAID SOLUTIONS, a.s., má stejná práva a povinnosti související s podáváním a následným řešením stížností jako kterýkoliv klient PREPAID SOLUTIONS, a.s.
4. Stížnost nebo reklamaci klienta může přijmout každý pracovník PREPAID SOLUTIONS, a.s.
5. Stížnosti a reklamace mohou klienti podat buď:
 - a. Písemně: Prepaid Solutions a.s., Vodičkova 707/37, Praha 1, 110 00
 - b. Elektronicky: podpora@prepaid-solutions.cz
 - c. Telefonicky: +420 228 880 210
6. Reklamace nebo stížnost podaná písemnou formou by měla být PREPAID SOLUTIONS, a.s. doručena nejlépe na standardizovaném formuláři nadepsaném REKLAMACE. Tento formulář lze získat v sídle PREPAID SOLUTIONS, a.s. nebo mu bude na požádání zaslán, e-mailem či poštou. Tento formulář je k dispozici i na webových stránkách jednotlivých karetních programů (www.freepay.cz; www.karetnipenezenka.cz).

7. V případě, že je reklamáce podána ústně, musí být podána klientem osobně v sídle PREPAID SOLUTIONS, a.s., nebo telefonicky na telefonní číslo 228 880 210.
8. Při osobním podání reklamáce/stížnosti je pracovníkem PREPAID SOLUTIONS, a.s., proveden zápis do formuláře REKLAMACE. Tento zápis musí klient, který podává stížnost či reklamacii, odsouhlasit a podepsat. Kopie tohoto zápisu je předána klientovi.
9. Při podání prostřednictvím telefonické linky je postup obdobný, kopie zápisu je klientovi následně odeslána na klientem uvedenou adresu a dohodnutým způsobem (elektronicky, poštou). V případě, pokud klient požaduje opravu zaslání zápisu, opravu provede a zašle zpět na PREPAID SOLUTIONS, a.s.
10. Při podání reklamáce/stížnosti je pro úspěšné vyřešení nezbytné, aby klient doložil veškeré související informace, doklady a podklady. Související dokumenty klient připojuje v podobě kopií, originály předkládá pouze na vyžádání PREPAID SOLUTIONS, a.s.
11. Klient může uplatnit stížnost nejpozději do 30 dnů ode dne, kdy došlo k jednání, které je předmětem stížnosti. Klient může uplatnit reklamacii 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 reklamovaná platební transakce uskutečněna.
12. PREPAID SOLUTIONS, a.s. všechny reklamáce nebo stížnosti řádně a neprodleně projedná.
13. Odpověď na stížnost nebo obecnou reklamacii PREPAID SOLUTIONS, a.s., poskytne klientovi ve lhůtě do 30 kalendářních dní.
14. Odpověď na reklamacii v souvislosti s poskytováním platebních služeb/vydáváním elektronických peněz PREPAID SOLUTIONS, a.s. poskytne klientovi do 15 pracovních dnů od jejího obdržení. Není-li možné, aby PREPAID SOLUTIONS, a.s. přijatou reklamacii vyřídila v tomto termínu z důvodů nezávislých na vůli PREPAID SOLUTIONS, a.s., sdělí klientovi tuto skutečnost s uvedením důvodů, proč není možné termín vyřízení reklamáce dodržet. Odpověď reklamacii je v takovém případě klientovi odeslána nejpozději do 35 pracovních dnů po dni obdržení reklamáce.
15. Proti způsobu vyřešení reklamáce nebo stížnosti Společností může klient podat stížnost u kontrolního orgánu – České národní banky,

Písemně: Na Příkopě 28, Praha 1, 115 03

Telefonicky: +420 224 414 359

Fax: +420 224 412 261

Elektronicky: spotřebitel@cnb.cz