

Reklamační řád společnosti MOPET CZ a.s. upravuje způsob komunikace klienta, potenciálního klienta nebo jiné osoby (dále jen „Klient“) a Společnosti v případech, kdy Klient podává Společnosti reklamaci či stížnost. Účelem Reklamačního řádu je stanovit obsahové náležitosti reklamace a stížnosti, postupy související s podáváním reklamací a stížností Klientem Společnosti a podmínky řešení reklamací a stížností Společností.

I. NÁLEŽITOSTI

Reklamace je podání Klienta v případě, že se domnívá, že Společnost nedodržela smluvní ujednání (např. VOP), případně jednala v rozporu s právními předpisy.

Stížnost je podání Klienta, směřující vůči formě a obsahu Klientovi poskytnutých informací.

Písemně podaná reklamace či stížnost musí obsahovat následující údaje o Klientovi a předmětu stížnosti/reklamace:

- Jméno a příjmení, datum narození u fyzické osoby a fyzické osoby podnikatele
- Název/obchodní firmu, IČ pro právnické osoby, jméno stěžovatele za právnickou osobu a jeho kontaktní údaje (telefon nebo email)
- Adresa trvalého bydliště u fyzické osoby
- Přesný popis stížnosti/reklamace s doložením veškeré dostupné dokumentace a dalších podstatných údajů (včetně identifikace mobilního účtu prostřednictvím MSISDN nebo ID obchodníka, volitelně email, volitelně kontaktní telefon)
- Datum podání stížnosti/reklamace

Společnost je oprávněna vyzvat Klienta k dodání další dokumentace vztahující se k reklamaci či stížnosti. Klient je povinen poskytnout nezbytnou součinnost v rámci řádného průběhu a vyřízení reklamace či stížnosti. Neúplnou reklamaci může Klient doplnit do 10 kalendářních dní od doručení výzvy k doplnění. Pokud Klient reklamaci na výzvu společnost nedoplní, Společnost reklamaci vyřídí dle neúplných údajů, bude-li to možné, a v opačném případě reklamaci odloží.

II. ZPŮSOB PODÁNÍ REKLAMACÍ ČI STÍŽNOSTÍ A ZPŮSOB INFORMOVÁNÍ O VYŘÍZENÍ

Klient Společnosti může reklamaci či stížnost podat jedním z následujících způsobů:

- písemně přes Mobito formulář, který se nachází na webových stránkách portal.mobitoplatito.cz (u Zákazníka) / obchodnik.mobitoplatito.cz (u Obchodníka)
- Nebo může poslat svůj dotaz či požadavek přes kontaktní formulář na stránkách www.mobitoplatito.cz či e-mailem na adresu info@mopetcz.cz

Anonymní reklamace či stížnosti Společnost nevyřizuje, pouze eviduje.

Lhůta pro vyřízení reklamace či stížnosti je 30 dní od doručení reklamace či stížnosti do Společnosti. Lhůta pro opravu či doplnění reklamace se do této lhůty nezapočítává. Není-li možné reklamaci či stížnost v této lhůtě vyřídit, Společnost Klienta informuje o odpovídajícím předpokládaném termínu vyřízení reklamace či stížnosti.

O vyřízení reklamace či stížnosti Společnost Klienta informuje e-mailem, pokud nebude s Klientem individuálně dohodnuta jiná forma předání informace. Náklady spojené s vyřizováním reklamací či stížností uplatněných Klienty nese Společnost, pokud není v sazebníku poplatků uvedeno jinak.

III. MOŽNOST ODVOLÁNÍ

Pokud Klient není s vyřízením reklamace či stížnosti spokojen, může se obrátit:

- písemně na adresu MOPET CZ a.s., P.O. BOX 45, 530 02 Pardubice.
- písemně přes Mobito formulář, který se nachází na webových stránkách portal.mobitoplatito.cz (u Zákazníka) / obchodnik.mobitoplatito.cz (u Obchodníka)
- e-mailem na adresu info@mopetcz.cz nebo prostřednictvím kontaktního formuláře dostupného na www.mobitoplatito.cz

V případě sporů Klienta se Společností při provádění převodů peněžních prostředků při poskytování platebních služeb, a sporů mezi vydavateli a uživateli elektronických platebních prostředků se Klient může obrátit na finančního arbitra. Právo Klienta obrátit se na soud tím není dotčeno.

IV. LHŮTY PRO PODÁNÍ REKLAMACE A NEUZNÁNÍ REKLAMACE

Reklamaci je nutné uplatnit bez zbytečného odkladu, nejpozději však 30 dní od chvíle, kdy Klient zjistil důvody pro reklamaci, což je lhůta stanovená příslušnými smluvními ujednáními či právními předpisy.

Reklamaci Společnost neuzná, pokud:

- doloží, že v dané věci postupovala v souladu s příslušnými smluvními ujednáními anebo s právními předpisy,
- uplynula promlčecí doba,
- ve věci již rozhodl finanční arbitr či soud.

V. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

Reklamační řád je zveřejněn na webových stránkách Společnosti (www.mobitoplatito.cz).

Tento Reklamační řád vstupuje v platnost a nabývá účinnosti dnem 7. 2. 2013.