

# Reklamační řád

předplacená platební karta vydaná společností Prepaid Solutions a.s.

Vydal: Prepaid Solutions a.s

Datum vydání: 1. prosince 2015

Datum účinnosti: 1. prosince 2015

1. Každý Držitel Karty nebo budoucí Držitel Karty (dále jen souhrnně „Klient“) společnosti PREPAID SOLUTIONS (dále jen „PREPAID SOLUTIONS“) má právo reklamovat skutečnosti, které jsou předmětem obchodního vztahu a u kterých se Klient domnívá, že byly ze strany společnosti PREPAID SOLUTIONS splněny nedostatečně, nekvalitně nebo nebyly splněny vůbec.
2. Každý Klient může vznést stížnost na chování, chybné jednání, neodborný nebo chybný postup společnosti PREPAID SOLUTIONS nebo pracovníků společnosti PREPAID SOLUTIONS v případě, že se domnívá, že byl poškozen a žádá od společnosti PREPAID SOLUTIONS 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 PREPAID SOLUTIONS.
3. Každý budoucí Držitel Karty, který byl v kontaktu s pracovníky Společnosti, má stejná práva a povinnosti související s podáváním a následným řešením stížností jako kterýkoliv Klient společnosti PREPAID SOLUTIONS.
4. Stížnost nebo reklamaci Klienta může přijmout každý pracovník společnosti PREPAID SOLUTIONS.
5. Reklamace nebo stížnost musí být podána písemnou formou - nejlépe na standardizovaném formuláři nadepsaném REKLAMACE/STÍŽNOST, který klient obdrží v sídle nebo pobočce PREPAID SOLUTIONS nebo mu bude na požádání zaslán faxem, e-mailem, poštou nebo si ho může stáhnout prostřednictvím webových stránek společnosti PREPAID SOLUTIONS. Podání stížnosti nebo reklamace mimo formulář REKLAMACE/STÍŽNOST je přípustné při zachování všech náležitostí ve formuláři REKLAMACE/STÍŽNOST 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 PREPAID SOLUTIONS nebo telefonicky na zákaznickou linku. Při ústním podání reklamace/stížnosti je proveden zápis do formuláře REKLAMACE/STÍŽNOST a zápis je podepsán Klientem a přijímacím 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 požadované formulářem REKLAMACE, 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 PREPAID SOLUTIONS.
9. Klient může uplatnit reklamaci nebo stížnost nejpozději do 30 dnů ode dne obdržení vyznění o službě, které se reklamace týká nebo ode dne, kdy došlo k jednání, které je předmětem stížnosti.

10. Společnost PREPAID SOLUTIONS reklamaci nebo stížnost projedná a neprodleně oznámí Klientovi navrhovaný postup řešení. V případě, že řešení stížnosti nebo reklamace je časově náročnější, je Klient společností PREPAID SOLUTIONS průběžně informován o stavu vyřizování stížnosti nebo reklamace. Klient je povinen společnosti PREPAID SOLUTIONS poskytnout nezbytnou součinnost vyžadovanou společností PREPAID SOLUTIONS 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 prokazatelně odeslána nejpozději do 5 pracovních dní od obdržení vyznění společnosti PREPAID SOLUTIONS o způsobu řešení reklamace nebo stížnosti.
12. Společnost PREPAID SOLUTIONS 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 PREPAID SOLUTIONS 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 PREPAID SOLUTIONS může Klient podat stížnost u kontrolního orgánu – České národní banky se sídlem Na Příkopě 28, 115 03 Praha 1, Česká republika.
15. Tento Reklamační řád nabývá účinnosti dne 1. prosince 2015.

#### **Prepaid Solutions a.s.**

V Praze dne 1. prosince 2015

## REKLAMACE / STÍŽNOST<sup>1</sup>

<sup>2</sup> ID karty (desetimístné číslo uvedené na přední straně platební karty)

--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

<sup>2</sup> Číslo objednávky

--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

### Osobní údaje:

Jméno a příjmení, titul	
Adresa bydliště (ulice, čp.,PSČ, obec)	
Datum narození (dd.mm.rrrr)	
Telefonní číslo	
E-mail	

**Datum vzniku případu:** .....

**Důvod a popis reklamace / stížnosti :** .....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

**Datum podání:** .....

.....  
(jméno, příjmení)

<sup>1</sup> Nehodící se škrtněte

<sup>2</sup> Označte křížkem požadovanou variantu