

# Reklamační řád

## společnosti PREPAID SOLUTIONS a.s.

Vydal: PREPAID SOLUTIONS a.s

Datum vydání: 25. října 2018

Datum účinnosti: 26. října 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, případně třetí osoba, 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 pracovník obchodního oddělení, provozního oddělení, administrativního oddělení, oddělení technická podpora/ call centrum PREPAID SOLUTIONS, a.s. (dále jen „Oprávněný pracovník“)
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](mailto: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 PREPAID

SOLUTIONS, a.s. ([www.prepaid-solutions.cz](http://www.prepaid-solutions.cz)) a jednotlivých karetních programů ([www.freepay.cz](http://www.freepay.cz); [www.karetni-penezenka.cz](http://www.karetni-penezenka.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 Oprávněným pracovníkem PREPAID SOLUTIONS, a.s., proveden zápis do formuláře REKLAMACE. Tento zápis musí klient, který podává stížnost či reklamací, 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 reklamací 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 reklamací PREPAID SOLUTIONS, a.s., poskytne klientovi ve lhůtě do 30 kalendářních dní.
14. Odpověď na reklamací 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 reklamací 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 reklamací je v takovém případě klientovi odeslána nejpozději do 35 pracovních dnů po dni obdržení reklamáce.
15. PREPAID SOLUTIONS, a.s., poskytne Klientovi odpověď zpravidla stejným způsobem, jakým klient podal stížnost/reklamací, případně způsobem požadovaným klientem. V případě stížnosti/reklamáce podané osobně či telefonicky, je odpověď poskytnuta písemně na kontaktní adresu klienta.

16. V případě, že PREPAID SOLUTIONS, a.s., vyhodnotí podanou stížnost/reklamaci jako nedůvodnou, o této skutečnosti klienta neprodleně písemnou formou informuje, a to včetně uvedení důvodů, proč stížnost/reklamaci shledala jako nedůvodnou. Současně klienta informuje o možnosti podat stížnost u kontrolního orgánu – České národní banky, případně u Finančního arbitra.

17. Proti způsobu vyřešení reklamace nebo stížnosti PREPAID SOLUTIONS, a.s., 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](mailto:spotřebitel@cnb.cz)

18. V případě, že se stížnost týká oblasti ochrany osobních údajů, může klient podat stížnost proti způsobu řešení u Úřadu pro ochranu osobních údajů

Písemně: Pplk. Sochora 27, 170 00 Praha 7

Elektronicky: [stiznosti@uouu.cz](mailto:stiznosti@uouu.cz)

19. PREPAID SOLUTIONS, a.s., preferuje mimosoudní řešení spotřebitelských sporů, proto v případě, pokud je klient v postavení spotřebitele, může v případě nespokojenosti s řešením své reklamace kontaktovat příslušný správní orgán pro tzv. mimosoudní řešení sporů. Tímto správním orgánem je v souladu se zákonem 229/2002 Sb., o finančním arbitrovi, ve znění pozdějších předpisů, finanční arbitr ([www.finarbitr.cz](http://www.finarbitr.cz)).

Písemně: Legerova 1581/69, 110 00 Praha 1

Telefonicky: +420 257 042 070

Elektronicky: [arbitr@finarbitr.cz](mailto:arbitr@finarbitr.cz)

ID datové schránky: qr9ab9x