



Reklamační řád služeb předplacených karet

společnosti MOPET CZ a.s., IČO: 24759023 („MOPET CZ“ nebo „Společnost“)
(Pravidla pro příjem reklamací služeb předplacených karet a jejich vyhodnocení Společností)

Tento Reklamační řád je součástí služeb předplacených karet Společnosti, který, včetně další Smluvní dokumentace, naleznete na Internetových stránkách www.cardmin.cz.

Pojmy a zkratky použité v tomto Reklamačním řádu uvedené velkými nebo malými písmeny odpovídají terminologii a pojmům definovaným v Obchodních podmínkách jednotlivých Služeb (dále jen “Obchodní podmínky”).

Reklamaci kvality služeb předplacených karet Společnosti lze uplatnit v rozsahu stanoveném Zákonem o platebním styku, případně dalšími obecně závaznými právními předpisy. Reklamaci a stížnost lze podat tehdy, pokud se důvodně domníváte, že poskytnutí služeb předplacených karet Společnosti neproběhlo tak, jak je ujednáno v Obchodních podmínkách a související smluvní dokumentaci. Doporučujeme, abyste si před podáním reklamace či stížnosti ověřili správnou funkčnost služeb předplacených karet Společnosti na Internetových stránkách konkrétní Služby nebo dotazem na Zákaznické lince konkrétní Služby.

Způsob podávání reklamace a stížnosti

- Reklamovat lze ústně prostřednictvím Zákaznické linky příslušné Služby nebo písemně s použitím Reklamačního formuláře.
- Reklamaci ústně podává klient na Zákaznické lince příslušné Služby. Tímto způsobem klient může podat jakékoliv reklamace a stížnosti, s výjimkou reklamací dle následujícího bodu.
- Reklamaci platební transakce provedené prostřednictvím předplacené karty Společnosti a vybití formou výběru peněžních prostředků z Bankomatu lze provést pouze prostřednictvím Reklamačního formuláře dostupného na www.cardmin.cz
- Reklamaci dobítí na terminálu společnosti SAZKA a.s. je nutné provést ihned u obsluhy tohoto terminálu. Pozdější reklamace dobítí jsou prováděny prostřednictvím Zákaznické linky konkrétní Služby.
- Reklamaci anebo stížnost podanou prostřednictvím Zákaznické linky konkrétní Služby během hovoru operátor vyhodnotí a přijme, zamítne, odůvodní zamítnutí, případně informuje o dalším postupu ve věci a upozorní na možnou požadovanou součinnost ze strany klienta. Pro účely vyřízení reklamace anebo stížnosti, případné podávání informace o průběhu řízení ve věci reklamace anebo stížnosti a zaslání požadavků o součinnosti bude Společnost vyžadovat e-mailovou adresu klienta. Reklamace anebo stížnost podávaná prostřednictvím Zákaznické linky konkrétní Služby je nahrávána zejména pro účely evidence, vyřízení a archivace požadavku klienta.
- Přijetí požadavku na reklamaci podaného klientem jinak než telefonicky na Zákaznické lince konkrétní Služby potvrdí Společnost nejpozději do 2 pracovních dnů od okamžiku doručení reklamace anebo stížnosti.

Náležitosti reklamace/stížnosti a lhůty k podání reklamace/stížnosti

- Ve své reklamaci uveďte maximum informací, které pomohou Společnosti s jejím řešením, zejména informace, čeho se reklamace týká, důležitá data, čísla, částky, popř. jméno a příjmení, adresu, datum narození a váš e-mail. Prosím, přiložte veškeré dokumenty, kterých se reklamace anebo stížnost týká (např. doklady prokazující obstarání si předplacené karty a uhrazení příslušného poplatku, stvrzenky a doklady o provedení platební transakce, Dobítí nebo Vybití, doklady o

zaplacení poplatků, výpisy platebních transakcí apod.). Tyto dokumenty mohou být nezbytné pro uznání a kladné vyřízení reklamace anebo stížnosti.

- Reklamace platebních transakcí je přípustná pouze, pokud byla reklamovaná platební transakce provedena předplacenou kartou Společnosti, a to nejdéle ve lhůtě 13 měsíců ode dne odepsání elektronických peněz z účtu předplacené karty Společnosti. V rámci každé takové reklamace platební transakce bude ze strany Společnosti ověřována znalost posledních 5 číslic PUK kódu dané předplacené karty klienta.
- Lhůta k uplatnění reklamace anebo stížnosti závady nebo jiného chybného stavu, než jak je uvedeno pod bodem výše, činí 10 dnů ode dne zjištění závady nebo jiného chybného stavu.

Další podmínky přijetí reklamace/stížnosti

- Společnost přijímá reklamace prostřednictvím Reklamačního formuláře, jak je uvedeno výše, pouze pokud je kompletně vyplněn, podepsán klientem a doručen formou scan kopie včetně všech podpůrných/potřebných podkladů na příslušný kontaktní e-mail dané Služby či poštou na doručovací adresu Společnosti.
- Společnost přijímá reklamace pro případ biankoautorizace (např. ubytování v hotelu, půjčovny, dopravci), pokud částka klientem reklamovaného zaúčtování přesáhne 15 % původně autorizované částky platební transakce.
- Společnost neodpovídá a nevyřizuje reklamace zboží a služeb zakoupených s využitím Služby předplacené karty Společnosti, ani nepřijímá a nezajišťuje řešení s tím souvisejících stížností. Společnost může být dle okolností nápomocna při řešení tohoto typu reklamace.

Lhůty k vyřízení reklamace/stížnosti

- Reklamace anebo stížnosti vyřizuje Společnost vždy co nejdříve. Maximální doba pro vyřízení reklamace je 30 kalendářních dnů od přijetí reklamace anebo stížnosti klienta Společností. V průběhu vyřizování reklamace anebo stížnosti může být klient kontaktován Společností telefonicky nebo e-mailem s žádostí o doplnění nebo upřesnění některých informací (např. dodání nezbytných potvrzení, dokladů a stvrzenek týkajících se dobití, vybití, zaplacení poplatku apod.). Maximální doba pro vyřízení reklamace se prodlužuje o dobu, v průběhu které vyřizuje klient požadavek na součinnost.
- Maximální doba k vyřízení reklamace anebo stížnosti může být ze strany Společnosti prodloužena o nezbytnou dobu, pokud je to nutné pro řádné vyřízení reklamace anebo stížnosti. Prodloužení doby nutné k vyřizování reklamace anebo stížnosti bude oznámeno klientovi telefonicky nebo e-mailem bez zbytečného odkladu, co se Společnost dozví o této skutečnosti.

Podněty a připomínky ke službám a produktům poskytovaným Společností

Společnost vítá veškeré náměty a připomínky ke službám a produktům poskytovaným Společností. Náměty a připomínky je možné předat v pracovních dnech na Zákaznické lince konkrétní Služby od 9 do 17 hodin.

Závěrečná ustanovení

Tento Reklamační řád je platný a účinný od 18.11.2016