

Reklamační řád

- 1 ÚVOD
 - 1.1 Tento Reklamační řád společnosti SMSVYSLEDKY s.r.o., IČ: 248 07 842 (dále jen „Společnost“) je zveřejněn na webových stránkách společnosti: <https://www.mamvsazeno.cz/kontakt> a <https://www.rychlapenezka.cz>.
 - 1.2 Reklamací lze uplatnit v rozsahu stanoveném dle zákona č. 370/2017 Sb., o platebním styku, v platném znění, případně dalšími obecně závaznými právními předpisy.
- 2 DEFINICE
 - 2.1 Klient
Klientem se rozumí jakákoliv osoba podávající reklamaci či stížnost. Reklamací lze uplatnit v rozsahu stanoveném dle zákona č. 370/2017 Sb., o platebním styku, v platném znění, případně dalšími obecně závaznými právními předpisy.
 - 2.2 Reklamacie
Reklamacie je uplatněním práva z odpovědnosti Společnosti za vady poskytnutého plnění ze závazkového právního vztahu mezi Společností a jejím klientem.
 - 2.3 Stížnost
Stížností se rozumí podání klientem, kterým:
 - a) upozorňuje Společnost na její činnost či nečinnost nebo na chování či jednání jejích zaměstnanců, jímž jsou dle tvrzení klienta porušena jeho práva či oprávněné zájmy, nebo
 - b) upozorňuje na porušení obecně závazných právních předpisů, postupů a norem, jehož odstranění vyžaduje přijetí systémových, organizačních, personálních, kontrolních či právních opatření ze strany Společnosti.
 - 2.4 Reklamacie a stížnosti pro účely Reklamačního řádu dále společně také jako "Podnět".
- 3 PODÁNÍ PODNĚTU
 - 3.1 Podání a vyřízení podnětu je zdarma
 - 3.2 Podnět je nutné uplatnit u Společnosti bez zbytečného odkladu poté, co klient zjistil důvody pro podání Podnětu, nejpozději však ve lhůtě stanovené příslušnými smluvními ujednáními a právními předpisy.
 - 3.3 Podnět musí být učiněn písemně, a to na příslušném reklamačním formuláři Společnosti, který je k dispozici ke stažení zde: <https://www.mamvsazeno.cz/kontakt> <https://www.rychlapenezka.cz>
 - 3.4 Klient může Podnět uplatnit jedním z následujících způsobů:
 - a) emailem na adrese: info@smsvysledky.cz,
 - b) písemně na adresu Společnosti: Vinohradská 2165/48, 120 00 Praha 2,
 - c) prostřednictvím aplikace umístěné na internetových stránkách Společnosti.
 - 3.5 Pro vyřízení Reklamacie je klient, který je fyzickou osobou, povinen uvést:
 - a) jméno a příjmení,
 - b) rodné číslo/datum narození,
 - c) trvalou adresu,
 - d) kód transakce,
 - e) předmět Reklamacie a
 - f) doložit případné doklady.
 - 3.6 Pro vyřízení Reklamacie je klient, který je právnickou osobou, povinen uvést:
 - a) název,
 - b) identifikační číslo,
 - c) adresu sídla,
 - d) kód transakce,
 - e) předmět Reklamacie a
 - f) doložit případné doklady
 - 3.7 Klient je povinen ve svém vlastním zájmu sdělit co možná nejvíce podrobností o reklamované službě či jednání, která mohou přispět k rychlému vyřízení Reklamacie, včetně čeho se reklamacie týká, čísla dokumentů, částky, stvrzenky a doklady o provedení platební transakce, výpisy platebních transakcí apod.
 - 3.8 Pokud Reklamacie nebude obsahovat všechny náležitosti, je Společnost povinna bez zbytečného odkladu požádat vhodným způsobem klienta o doplnění Reklamacie. Pokud klient žádosti nevyhoví, je Společnost oprávněna Reklamací písemně odmítnout pro nedostatek součinnosti.
 - 3.9 Výše uvedená pravidla platí přiměřeně pro Stížnosti.
- 4 VYŘÍZENÍ PODNĚTU
 - 4.1 Společnost poskytne klientovi písemnou řádně odůvodněnou odpověď na jeho Podnět do 15 pracovních dnů po dni jeho obdržení. V případě, že Společnost vyzve klienta k doplnění Podnětu, běží lhůta pro vyřízení Podnětu od doplnění Podnětu klientem. Brání-li Společnost překážka nezávislá na její vůli odpovědět na Podnět v době uvedené v první větě, sdělí klientovi v této době překážky, které jí ve včasné odpovědi brání, a odpoví nejpozději do 35 pracovních dnů po dni obdržení Podnětu.
 - 4.2 Pokud klient není spokojen s vyřízením Podnětu, může podat u Společnosti odvolání.
 - 4.3 Odvolání musí kromě náležitostí pro podání Podnětu obsahovat také odůvodnění, proč se klient domnívá, že Společnost rozhodla o Podnětu chybně.
- 5 ŘEŠENÍ SPORŮ
 - 5.1 Klient, který nesouhlasí s vyřízením svého Podnětu, se může obrátit na:
 - a) místně a věcně příslušný soud,
 - b) finančního arbitra, nebo
 - c) Českou národní banku.
 - 5.2 Pokud se Klient, který je spotřebitel (tj. fyzickou osobou, která při uzavírání a plnění Smlouvy nejedná v rámci své obchodní nebo jiné podnikatelské činnosti nebo v rámci samostatného výkonu svého povolání), domnívá, že jeho Podnět nebyl vyřízen řádně, může se obrátit na Finančního arbitra, se sídlem na adrese Legerova 69, 110 00 Praha 1. Více informací o Finančním arbitrovi je možné nalézt na internetových stránkách www.finarbitr.cz.
 - 5.3 Orgánem vykonávajícím dohled nad činností Společnosti v oblasti poskytování platebních služeb je Česká národní banka, se sídlem Na Příkopě 28, Praha 1, PSČ: 115 03. Klient může, pokud nesouhlasí s vyřízením Podnětu, předložit České národní bance podnět na zahájení správního řízení podle § 248 zákona o platebním styku.
- 6 ZÁVĚREČNÉ USTANOVENÍ
 - 6.1 Reklamační řád je zveřejněn na webových stránkách www.rychlapenezka.cz a www.mamvsazeno.cz nebo také v aplikaci Rychlá Peněženka a nabývá účinností dnem 12.12.2023.