

# Reklamační řád

## 1. Úvod

- (1) Tento Reklamační řád stanoví pravidla a postupy pro podávání a vyřizování reklamací a stížností klientů společnosti **BANCIBO, SE**, IČ 242 36 501, se sídlem Václavské nám. 1306/55, 110 00 Praha 1, zapsané v OR vedeném u Městského soudu v Praze, oddíl H, vložka 842 (dále jen „**Společnost**“).
- (2) Klient Společnosti je oprávněn podat reklamaci v případě, že se domnívá, že Společnost nedodržela sjednané smluvní podmínky, nebo nesplnila povinnosti plynoucí z právních předpisů. Reklamační řád se vztahuje nejen na řešení reklamací, ale i stížností, tj. podání, v nichž stěžovatel žádá o ochranu svých zájmů neupravených smluvním závazkovým vztahem se Společností (např. nevhodné chování). Pro reklamaci nebo stížnost se dále v Reklamačním řádu používá souhrnné označení „**reklamace**“. Pro klienta i stěžovatele se v tomto Reklamačním řádu používá souhrnné označení „**Klient**“.

## 2. Obecné zásady

- (1) Tento Reklamační řád stanoví postupy a procesy pro podávání a vyřizování reklamací Klientů.
- (2) O všech přijatých reklamacích vede Společnost vnitřní evidenci, ve které je zejména, nikoliv však výlučně, uvedena informace o datu přijetí reklamace, o výsledku reklamačního řízení a o informacích předaných klientovi včetně data a způsobu předání.

## 3. Náležitosti reklamace

- (1) Reklamace musí obsahovat níže uvedené údaje:
  - jméno a příjmení / obchodní firmu klienta,
  - telefonní a e-mailový kontakt,
  - číslo rámcové smlouvy, pokud byla uzavřena,
  - číslo transakce, ke které se reklamace vztahuje,
  - číslo účtu elektronických peněz, pokud se jej reklamace týká,
  - identifikaci osoby, vůči které stížnost směřuje,
  - přesný důvod reklamace, tzn. konkrétní popis problému, který je Společnosti vytýkán, spolu s určením, čeho se klient domáhá,
  - kopii smluvní dokumentace či jiné podklady (např. výpis z účtu, kopie příkazu k úhradě, smlouva apod.), kterých se reklamace týkají.
- (2) Pokud je klient zastoupen na základě plné moci, je vyžadována plná moc udělená klientem s úředně ověřeným podpisem.

## 4. Podání a průběh reklamace

- (1) Vady plnění je nutné uplatnit reklamací bez zbytečného odkladu poté, co Klient vady plnění zjistil, nejpozději však ve lhůtě stanovené příslušnými smluvními ujednáními a právními předpisy a současně nejpozději v promlčecí lhůtě. Právo na náhradu škody může Klient u Společnosti uplatnit ve tříleté lhůtě běžící ode dne, kdy se dozvěděl nebo mohl dozvědět o škodě a o tom, kdo za ni odpovídá. Z promlčených nároků Společnost plnění neposkytuje.
- (2) Reklamaci lze podat:
  - písemně na adresu sídla Společnosti: Václavské nám. 1306/55, 110 00 Praha 1
  - písemně na e-mailovou adresu: cards@bancibo.com
  - cestou datové schránky: ID 53jmiti
- (3) Po doručení je reklamace předána k vyřízení pověřenému pracovníkovi.

- (4) Společnost poskytuje odpovědi pro vyřízení reklamace bez zbytečného odkladu a nejpozději ve lhůtách dle §258 zákona, nemůže-li tyto lhůty dodržet informuje uživatele platebních služeb o důvodech prodlení a termínu, kdy bude vyřízení stížnosti nebo reklamace dokončeno. (V případě řešení reklamace **z oblasti platebních služeb** činí lhůta pro vyřízení reklamace v souladu se zákonem o platebním styku **15 pracovních dnů** a začíná běžet dnem doručení reklamace do sídla Společnosti. Vyřizování reklamací probíhá v pořadí, v jakém byly Společnosti doručeny.
- (5) Brání-li Společnosti překážka nezávislá na její vůli odpovědět do 15 pracovních dnů, sdělí Klientovi v této lhůtě překážky, které jí ve včasné odpovědi brání, a odpoví nejpozději do 35 pracovních dnů od data obdržení reklamace.
- (6) Nebudou-li podklady k reklamaci dodané klientem kompletní, vyhrazuje si Společnost právo požádat klienta o doplnění chybějících údajů. Lhůta k vyřízení reklamace dle předchozího odstavce tak začíná běžet až poté, co klient Společnosti dodá veškeré chybějící údaje.
- (7) Reklamace nebude přijata a dále zpracovávána v případě kdy:
- nebyl dodržen způsob, forma nebo náležitosti podání reklamace uvedené v čl. 3. a 4. tohoto Reklamačního řádu, a to ani v dodatečné lhůtě, kterou společnost poskytla pro doplnění nebo opravu podání,
  - ve věci samé bylo zahájeno řízení před soudem nebo rozhodcem nebo již soud či rozhodce ve věci rozhodl,
  - osoba, která podala reklamaci, není klientem Společnosti, nebo je zastoupena zmocněncem na základě nedostatečné plné moci,
  - reklamace se netýká nabízených produktů či služeb Společnosti,
  - je podání reklamace zcela zjevné zneužití institutu reklamací a stížností,
  - uplynuly skartační lhůty pro relevantní typ dokumentů.
- (8) V případě, že je reklamace týkající se stejného předmětu podána opakovaně a nepřináší žádné nové skutečnosti, bude reklamace zamítnuta a klient bude o této skutečnosti písemně informován.
- (9) Pokud důvody pro odmítnutí reklamace uvedené v odstavci 6 nebo 7 odpadnou, Společnost reklamaci vyřídí, přičemž lhůty pro její projednání začnou běžet ode dne, kdy daný důvod odpadl.
- (10) O výsledku řešení reklamace bude klient vyzvučen prostřednictvím emailu či jiným způsobem sjednaným s klientem. Za den doručení výsledku řešení reklamace se považuje den doručení emailové zprávy anebo převzetí doporučeného dopisu. Pokud email nebo dopis nebude doručen a bude Společnosti vrácen jako nevyzvednutý (platí pouze pro dopis) či nedoručitelný, považuje se za den doručení den, kdy byl dopis vrácen na adresu Společnosti.
- (11) Náklady na vyřízení reklamace nese Společnost. Náklady Klienta spojené s přípravou a uplatněním reklamace nese Klient.
- (12) V případě nespokojenosti Klienta s vyřízením reklamace je Klient oprávněn obrátit se za účelem mimosoudního řešení sporu na:
- Kancelář finančního arbitra (<https://finarbitr.cz/cs/>) pro oblast finančních služeb uvedených v zákoně č. 229/2002 Sb., o finančním arbitrovi, ve znění pozdějších předpisů
  - Českou národní banku (<https://www.cnb.cz/cs/>), se sídlem Na Příkopě 28, 115 03 Praha 1, která je orgánem dohledu nad dodržováním povinností Společnosti.
  - Kancelář veřejného ochránce práv (<https://www.ochrance.cz/>).
  - V případě mimosoudního řešení sporu není dotčeno právo klienta obrátit se na soud.

## **5. Závěrečná ustanovení**

- (1) Postupy stanovené v tomto Reklamačním řádu jsou závazné pro všechny Klienty Společnosti, jakož i pro všechny její pracovníky.
- (2) Reklamační řád je k dispozici na webových stránkách společnosti a v sídle Společnosti.

Tento Reklamační řád je platný a účinný od 1. června 2022.