

Tímto Reklamačním řádem upravuje společnost VELAPO a.s. se sídlem Jugmannovo náměstí 758/21, 110 00 Praha 1 - Nové Město (dále jen "společnost") postup a náležitosti podání reklamací a stížností).

Vymezení pojmů

- **Reklamace** je požadavek klienta, aby společnost napravila, dle názoru klienta, nesprávný postup Společnosti při poskytování svých služeb, zejména z oblasti platebního styku, např. údajně nesprávně provedený příkaz dle instrukcí klienta k převodu peněžních prostředků jako součást platební služby Společnost související se směnou měn.
- **Stížnost** je projev nespokojenosti klienta s poskytnutou službou, s jednáním zaměstnance Společnosti, s postupem vyřízení reklamace, s obchodními podmínkami apod.
- **Klientem** se rozumí spotřebitel, klient společnosti nebo jiná osoba, která je nespokojena s jednáním či postupem společnosti vůči ní (dále jen „klient“).

Možnosti podání reklamace a stížnosti

Reklamaci a/nebo stížnost je možné podat níže uvedenými způsoby:

- Telefonicky na čísle +420 722 497 631
- Písemně zásilkou zaslanou na adresu sídla společnosti
- Elektronicky e-mailem zaslaným na e-mail reklamace@velapo.cz

Náležitosti reklamací a stížností

Při podání reklamace a/nebo stížnosti klient uvede následující informace:

- Identifikační údaje klienta, především jméno a příjmení klienta, rodné číslo nebo datum narození, dále kontaktní údaje pro komunikaci s klientem (telefonní číslo a/nebo e-mail),
- Předmět reklamace a/nebo stížnosti, název produktu nebo služby, které se reklamace a/nebo stížnost týká, popis podstatných skutečností pro posouzení reklamace a/nebo stížnosti, časová posloupnost skutečností souvisejících s předmětem reklamace a/nebo stížnosti atp.
- V případě reklamace a/nebo stížnosti týkající se konkrétní platební transakce také identifikaci účtů/uskutečněných plateb a jejich identifikačních náležitostí a časových údajů.

Lhůty k vyřízení reklamace a/nebo stížnosti

Reklamaci a/nebo stížnost je nutné podat bez zbytečného odkladu po zjištění podnětu (nedostatku), který je předmětem reklamace a/nebo stížnosti. Reklamaci platební transakce je dle zákona o platebním styku nezbytné podat bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 13 měsíců od data uskutečnění předmětné transakce, jinak práva klienta ve smyslu tohoto zákona zanikají.

Reklamace a/nebo stížnost se považuje za podanou dnem doručení společnosti.

Společnost vyřídí reklamaci s/nebo stížnost do 30 kalendářních dní ode dne podání reklamace a/nebo stížnosti, nestanoví-li právní předpis kratší lhůtu pro vyřízení reklamace a/nebo stížnosti.

Nejpozději v poslední den této lhůty zašle společnost klientovi stanovisko k podané reklamaci a/nebo stížnosti. V případě, že společnost nemůže z vážných důvodů vyřídít reklamaci a/nebo stížnost v dané lhůtě, kontaktuje nejpozději v poslední den lhůty klienta a sdělí mu aktuální stav vyřizování reklamace a/nebo stížnosti a další postup pro vyřízení reklamace a/nebo stížnosti.

Je-li pro vyřízení reklamace a/nebo stížnosti nezbytné doplnění dalších informací či údajů od klienta, vyžádá si je společnost od klienta bez zbytečného odkladu po zjištění jejich potřeby. Lhůta pro vyřízení reklamace a/nebo stížnosti se po dobu doplňování informací či údajů od klienta přerušuje a začíná opět běžet dnem následujícím po dni obdržení všech nezbytných informací či údajů od klienta.

Stanovisko k reklamaci a/nebo stížnosti sdělí společnost elektronicky e-mailem nebo písemně, není-li e-mailový kontakt v podání reklamace a/nebo stížnosti uveden. Stížnost může být vyřízena i telefonicky, nepožaduje-li klient doručení stanoviska písemně nebo e-mailem.

Náklady na vyřízení reklamace a/nebo stížnosti

Náklady na vyřízení reklamace / stížnosti nese společnost. V případě zjevně neoprávněné reklamace / stížnosti může odpovědný pracovník podanou reklamaci či stížnost zamítnout.

Nesouhlas klienta s výsledkem vyřízení reklamace a/nebo transakce

V případě nesouhlasu se stanoviskem společnosti k podané reklamaci a/nebo stížnosti má klient právo podat námitku. Námitku je třeba podat písemně na adresu společnosti **VELAPO a.s.**, Jungmannovo náměstí 758/21, 110 00 Praha 1 a to bez zbytečného odkladu (nejpozději však do 10 pracovních dní) od doručení stanoviska společnosti k podané reklamaci a/nebo stížnosti. Pro vyřízení doručené námitky platí stejné lhůty jako pro vyřízení reklamace a/nebo stížnosti.

V případě nesouhlasu klienta se stanoviskem společnosti k jeho námitce k vyřízení reklamace a/nebo stížnosti má klient možnosti opravných prostředků k tomu určených, zejména:

- Obrátit se na Finančního arbitra na adrese Legerova 69/1581, 110 00 Praha 1 nebo na webových stránkách www.finarbitr.cz
- Podat podnět na zahájení správního řízení u České národní banky na adrese Na Příkopě 20, 115 03 Praha 1

Závěrečná ustanovení

Tento reklamační řád je účinný od 1.8.2018 a je k dispozici na webových stránkách společnosti www.velapo.cz. Společnost je oprávněna reklamační řád v případě potřeby změnit zejména v souvislosti se změnou příslušných právních předpisů a/nebo změnou své obchodní politiky. V případě změny reklamačního řádu uveřejní společnost takové změny nejméně 2 měsíce předem na svých webových stránkách.