

Reklamační řád „Poskytovatele platebních služeb malého rozsahu“ (dále Poskytovatel)

Poskytovatel: sídlo: Ing. Zdenko Janoško, K Hájku 310/16, Ostrava 725 27, IČ: 761 67 003

místo výkonu činnosti: Kostelní 13/89, Ostrava, 702 00

z.janosko@ekka.cz, +420 725 657 353, +420 556 20 50 10, www.ekka.cz

Reklamacie je forma uplatnění práv z odpovědnosti Poskytovatele, za porušení jeho povinností ze závazkového vztahu, Rámcové smlouvy, (dále jen vady plnění) v době stanovené podle tohoto reklamačního řádu, nejpozději však v promlčecí době.

I. Předmět reklamace:

Předmětem reklamačního řízení podle tohoto reklamačního řádu jsou vady plnění Poskytovatele v jeho obchodní činnosti ve vztahu k jeho klientům.

II. Způsob podávání reklamace:

Poskytovatel přijímá reklamace zpravidla v písemné formě.

III. Podmínky pro reklamaci

- Osoba reklamující vadu plnění doloží její oprávněnost příslušným dokumentem (např. výpisem z účtu, kopií příkazu k úhradě, kopií platební dispozice, faktury, kopi korespondence, apod.), prokazujícími oprávněnost reklamace. V případě nepředložení příslušných dokumentů Poskytovatel vyzve reklamující osobu k jejich předložení v přiměřené době.
- Nebudou-li předloženy doklady, prokazující oprávněnost reklamace, a to ani ve lhůtě poskytovatelem dodatečně stanovené, a reklamovaná vada plnění nebude ani jinak prokázána, Poskytovatel reklamaci odmítne.

IV. Místo podání reklamace:

- Reklamacie se zpravidla podává písemně elektronicky, písemně poštou nebo písemně osobně v místě poskytování platební služby

V. Způsob vyřizování reklamace

- Poskytovatel, vyřizující reklamaci je povinen ji prošetřit, případně si vyžádat stanovisko i externích firem, tak aby rozhodnutí o oprávněnosti/neoprávněnosti reklamace bylo učiněno nejpozději do 30-ti kalendářních dnů od převzetí reklamace. Poskytovatel informuje klienta o výsledku reklamačního řízení.

- Lhůta 30-ti kalendářních může být překročena pouze z vážných důvodů a o překročení této lhůty musí být klient informován.
- Při opakované reklamaci je nutno věc znovu prošetřit a o výsledku šetření podat reklamující osobě zprávu ve lhůtě 30-ti dnů, a to i v případě, bylo-li zjištěno, že reklamační není oprávněná. V případě, že se dotazy a argumentace klienta opakují a klient na ně již dostal alespoň jednou řádnou odpověď, může být klient pouze odkázán na předchozí vyjádření Poskytovatele k danému problému.
- Náklady na vyřízení reklamační nese Poskytovatel.

VI. Lhůty promlčení a zánik práva na reklamační:

- vady plnění je nutné uplatnit reklamaci bez zbytečného odkladu poté, co reklamující osoba vady plnění zjistila, nejpozději však v promlčecí době
- právo na náhradu škody může reklamující osoba u Poskytovatele uplatnit ve čtyřleté lhůtě běžící ode dne, kdy se dozvěděl nebo mohl dozvědět o škodě a o tom, kdo za ni odpovídá. Tato lhůta končí nejpozději uplynutím deseti let ode dne, kdy došlo k porušení povinnosti.
- z promlčených nároků Poskytovatel plnění neposkytuje.

VII. Závěrečná ustanovení:

- Reklamační řád je veřejně přístupným dokumentem Poskytovatele a je k dispozici v místě poskytování platebních služeb a na www.ekka.cz
- Tento reklamační řád se vztahuje i na stížnosti, v nichž stěžovatel žádá o ochranu svých zájmů neupravených Rámcovou smlouvou
- Tento Reklamační řád je účinný od 1.6.2013 a nahrazuje ustanovení o reklamaci, uvedené v Rámcové smlouvě

Ostrava

1.6.2013