



Reklamační řád společnosti MallPay s. r. o.

Platný a účinný od 1. 8. 2020

Jakkoli se snažíme dělat vše, co je v našich silách, abyste byli s našimi službami spokojeni, může se stát, že nám občas něco nevyjde. Pokud se domníváte, že jsme se vůči Vám dopustili porušení nějaké zákonné nebo smlouvou stanovené povinnosti, dejte nám vědět. Postup, jak to udělat, najdete níže.

Tento reklamační řád se vztahuje na Vaše stížnosti týkající se MALL Pay platby bez ohledu to, jakou variantu uživatelského účtu používáte.

Kdy reklamaci podat?

Reklamaci využijte v případě, kdy z nějakého důvodu naše služby nespĺnily Vaše očekávání.

Jakým způsobem reklamaci uskutečnit?

- pošlete nám e-mail na adresu: reklamace@mallpay.cz
- napište nám na adresu: U garáží 1611/1, Holešovice, 170 00 Praha 7

Co je třeba pro vyřízení reklamace uvést

- *Vaše identifikační údaje*

Abychom věděli, kdo reklamaci uskutečňuje, musíme znát Vaše jméno, příjmení, rodné číslo nebo datum narození), Vaši adresu a e-mailovou adresu, kterou jste uvedl/a při registraci nebo zadal/a v klientské zóně.

- *Popis reklamace*

Když už známe Vás a víme, k jaké smlouvě se reklamace bude vztahovat, potřebujeme ještě znát důvod, proč jste k reklamaci přistoupili. Tedy co se Vám nelíbilo, s čím jste nebyli spokojeni. Proto je potřeba, abyste v reklamaci popsali důvod reklamace, co je předmětem reklamace, kdy k události došlo a jaké služby se reklamace týká. Prostě vše, co nám poskytne informace potřebné k řádnému vyřízení Vaší reklamace.

Jak budeme vyřizovat Vaši reklamaci

Záleží nám na Vaší spokojenosti, proto Vaši reklamaci vyřídíme co nejdříve.

Nejprve od nás obdržíte potvrzení o doručení reklamace nebo Vás rovnou vyzveme k doplnění informací o Vaší reklamaci, pokud to bude potřeba. Po doplnění či zpřesnění reklamace Vám potvrdíme přijetí kompletní reklamace a sdělíme Vám, kolik času přepokládáme, že nám vyřízení Vaší reklamace zabere. Vaši reklamaci se samozřejmě pokusíme vyřídit co nejdříve. Naši pracovníci vynaloží veškeré úsilí k tomu, aby byla reklamace vyřízena do 2 pracovních dnů. Může se však stát, že situace bude komplikovanější. V takových případech s námi mějte trpělivost a vyčkejte do 30 pracovních dnů ode dne přijetí kompletní reklamace. Samozřejmě Vám v takovém případě dáme vědět, že vyřízení reklamace potrvá déle.

Pokud Vaše reklamace směřuje do oblasti platebních služeb a důvod, proč Vaši reklamaci nemůžeme brzy vyřešit, není způsoben námi, sdělíme Vám do 35 pracovních dnů od obdržení Vaší kompletní reklamace překážky, které nám ve vyřízení reklamace brání.

Odpověď na Vaši reklamaci Vám zašleme stejným způsobem, kterým jste nám ji doručil/a, pokud nebylo dohodnuto jinak.

Budu za reklamaci něco platit?

Samozřejmě že nebudete. Vyřízení Vaší reklamace je plně v naší režii.

Výjimkou z tohoto pravidla jsou reklamace zjevně neoprávněné, které vyžadují součinnost třetí strany. V takovém případě Vám naúčtujeme náklady, které budeme muset v souvislosti s vyřizováním Vaší reklamace třetí stranou vynaložit.

Reklamaci nepřijmeme, když...

Mohou nastat situace, kdy Vaši reklamaci nejsme povinni přezkoumávat. Věříme, že tyto důvody pochopíte:

- ve věci bylo zahájeno řízení před soudem, finančním arbitrem či jiným orgánem mimosoudního řešení sporů;
- bylo ve věci příslušným orgánem již pravomocně rozhodnuto;
- již uplynula promlčecí lhůta.

Pokud Vaše reklamace směřuje na zboží zakoupené pomocí MALL Pay karty nebo takto pořízené služby, je třeba Vaši reklamaci směřovat na prodejce, u kterých jste zboží zakoupili nebo službu pořídili. Jistě pochopíte, že o Vámi nakoupeném zboží nebo pořízené službě v podstatě nic nevíme, a tak bychom těžko mohli posuzovat oprávněnost Vašeho nároku. Pokud byste se přesto s takovou reklamací na nás obrátili, Vaši reklamaci nebudeme dále přezkoumávat a zamítneme ji.

Spolupráce se třetí stranou a vaše osobní údaje

Pokud je k vyřízení reklamace nezbytná spolupráce třetí strany, zejména prodejce, u něhož jste zakoupili zboží nebo službu s naším financováním, berte prosím na vědomí, že pro vyřízení reklamace je nezbytné poskytnutí Vašich osobních údajů této třetí straně. Tyto osobní údaje budou příslušnému subjektu poskytnuty pouze v rozsahu a na dobu nezbytně nutnou pro vyřešení konkrétní reklamace.

Jak dál v situaci, kdybyste nebyl spokojen s vyřízením reklamace

Jakkoli bychom byli neradi, aby vyřízení Vaší reklamace vedlo k další Vaší nespokojenosti, vyloučit to samozřejmě nemůžeme. Pokud nebudete chtít udělat novou reklamaci podle výše uvedených pravidel, můžete se obrátit na tyto subjekty:

- Finanční arbitr - řešení spotřebitelských sporů v oblasti finančních služeb

Legerova 69/1581, 110 00 Praha 1, www.finarbitr.cz,

- Česká národní banka – orgán dohledu nad činností platební

instituce Na Příkopě 28, 115 03 Praha 1

- Platforma pro řešení spotřebitelských sporů - řešení sporů ze smluv uzavřených on-

line www.ec.europa.eu/consumers/odr/

- příslušný soud.

Něco málo závěrem

Reklamační řád vstupuje v platnost a nabývá účinnosti dnem 1. března 2020 a najdete jej na našich webových stránkách (www.mallpay.cz).