



Reklamační řád

Obchodní firma:

VIKIPID a.s.

Sídlo:

Sirotčí 1145/7, 703 00 Ostrava - Vítkovice

Identifikační číslo:

29450896

Postup pro podávání stížností

1. Reklamační řád upravuje práva a povinnosti mezi VIKIPID a.s. (dále jen Poskytovatel) a Obchodníkem (e-shop) nebo Zákazníkem (nakupující) (Obchodník a Zákazník dále jako Klient) v rámci reklamačního řízení. Reklamační řízení je jednání, vedené Poskytovatelem na základě reklamace podané Klientem obsahující žádost o prověření správnosti a kvality služeb poskytovaných Poskytovatelem a po další podnětech Klienta v rozsahu a způsobem podle příslušných právních předpisů a tohoto reklamačního řádu. Reklamační řád je z důvodu přehlednosti a lepší informovanosti Klienta o jeho právech samostatný dokument, ale formálně je součástí Obchodních podmínek (OP) Poskytovatele.

2. Reklamace /stížnost je rozpoznatelný projev nespokojenosti vyjádřený současným nebo bývalým Klientem Poskytovatele, případně osobou oprávněnou Klienta zastupovat vyplývající ze vztahu mezi Klientem a Poskytovatelem, týkající se kvality poskytovaných služeb, způsobu zpracování transakcí či služeb, nedodržení podmínek vyplývajících ze smlouvy o sjednané službě či nedodržení platných právních předpisů.

3. Reklamací /stížností Klienta není:

- a) žádost o identifikaci platby nebo identifikaci příkazu platby,
- b) žádost o zprostředkování vrácení platby nebo identifikaci příjemce platby
- c) stížnost v souvislosti s neplněním anebo vadným plněním ze strany třetí osoby- dodavatele zboží nebo služeb týkající se, například množství, kvality zboží nebo poskytnutých služeb,
- d) žádost o kopii dokladu o zaplacení nebo obchodu,
- e) žádost o další informace o plátcí nebo specifikaci platby,
- f) žádost o přezkum nedostatků, které způsobil Klient svým jednáním v rozporu s dobrými mravy nebo šikanizujícím chováním, zjevně bez úmyslu využít produkt nebo služby,
- g) podnět k úpravě nebo ke zlepšení služeb Poskytovatele,
- h) iniciativa ke změně dokladů vydávaných, a nebo navrhovaných Poskytovatelem,
- i) požadavek nesporně informačního charakteru, jejímž předmětem není žádost o prověření správnosti a kvality služeb poskytovaných Poskytovatelem.

4. Za reklamaci se rovněž nepovažuje stížnost Klienta, pokud se zjištěním Poskytovatele prokáže zjevná nepravdivost v ní uvedených skutečnostech a povaha zjištění způsobí zánik práva Klienta na nápravu nebo jiné protiplnění ze strany Poskytovatele.

5. Klient je oprávněn podat stížnost prostřednictvím pošty na adresu společnosti. V případě, kdy je poštou doručený podnět, který není reklamací, není Poskytovatel povinen Klientovi odpovídat, a nebo zahájit reklamační řízení. Z podané reklamace musí být zřejmé, kdo ji podal a co je předmětem jejího obsahu.

6. Klient má právo na nápravu ze strany Poskytovatele, a to bez zbytečného odkladu ode dne zjištění chybně provedené platební operace nebo poskytnutí služby, nejpozději však do šesti měsíců ode dne, kdy se Poskytovatel o chybně provedené platební operaci nebo poskytnuté službě dozvěděl.

7. Poskytovatel Klientovi písemně potvrdí přijetí reklamace a sdělí způsob vyřešení reklamace ve smyslu odst. 6.

8. Poskytovatel informuje Klienta o způsobu vyřešení reklamace na e-mailovou adresu Klienta uvedenou v reklamaci. Na žádost Klienta je odpověď poskytnuta v listinné podobě.

9. Klient je povinen připojit k reklamaci všechny doklady prokazující tvrzené skutečnosti, přičemž lhůty pro vyřízení reklamace se začínají počítat ode dne, kdy byly Poskytovateli předloženy všechna fakta, které Klient v reklamaci uvádí, a které jsou pro řádné provedení reklamačního řízení nezbytné.

10. Z důvodu doplnění informací potřebných pro vyřešení reklamace má Poskytovatel právo telefonicky nebo jiným způsobem kontaktovat Klienta a požádat ho o doplnění potřebných údajů způsobem dle pokynů Poskytovatele. V případě, že Klient reklamovaný nárok neupřesní, a nebo požadované dokumenty ve stanovené lhůtě nedoloží, Poskytovatel bude jeho nárok považovat za neoprávněný.

11. Poskytovatel rozhoduje o oprávněnosti reklamace na poskytované platebních služeb bez zbytečného odkladu.

12. Reklamace Poskytovatel vyřizuje do 15 pracovních dnů. Lhůtu na vyřízení reklamace lze ve složitých případech prodloužit na 35 pracovních dnů. V případě, kdy vyřešení reklamace bude trvat déle než 15 pracovních dnů, informuje Poskytovatel do 15 pracovních dnů ode dne uplatnění reklamace Klienta a to způsobem stanoveným v odst. 8.

13. V případě, že Poskytovatel zaujme k uplatněné stížnosti nebo reklamaci stanovisko, které úplně neuspokojí požadavky Klienta, Poskytovatel podrobně vysvětlí Klientovi své stanovisko a informuje Klienta o dalších možnostech uplatnění jeho reklamace, například o dostupnosti alternativních možností řešení sporu, nebo o právních možnostech jejího řešení.

14. Uplatněním reklamace v žádném případě nezbavuje Klienta povinnosti plnit své závazky vůči Poskytovateli, a to během celého období reklamačního řízení a dokonce i v případě, kdy je reklamace Obchodníka oprávněná a jako taková je v přímé příčinné souvislosti s plněním závazkem.

15. Kromě důvodů pro vyloučení nebo omezení odpovědnosti podle OP, Poskytovatel není odpovědný za porušení povinností při poskytování služeb, pokud se prokáže, že porušení jeho povinností bylo způsobeno okolnostmi vylučujícími odpovědnost ve smyslu občanského zákoníku nebo jiného právního předpisu.

16. Poskytovatel je oprávněn měnit nebo úplně nahradit tento reklamační řád. Změněný reklamační řád zveřejní Poskytovatel na svých internetových stránkách.

17. Pro uplatnění vzájemných práv a povinností v reklamačním řízení podle tohoto reklamačního řádu se přiměřeně použijí ustanovení Smlouvy a OP platné a účinné ke dni uplatnění reklamace Klientem.

18. V případě jakéhokoli dotazu, žádosti o podporu a oznámení anomálií nebo potíží týkajících se bezpečnostních záležitostí, které se vztahují na platební služby, poskytne Poskytovatel platebních služeb uživatelům platebních služeb pomoc. Dotaz nebo žádost je možné předat Poskytovateli prostřednictvím kontaktního formuláře umístěném na stránkách Poskytovatele.

V Ostravě dne 6.8.2018