

Reklamační řád

Společnosti PP MONEY TRANSFER s.r.o., se sídlem Politických vězňů 911/8, Nové Město, 110 00 Praha 1, IČO: 05437342, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl C, vložka 263639 (dále jen „PP“).

Reklamační řád upravuje vyřizování stížností a reklamací společností PP.

1. Podání reklamace

Klient může reklamaci podat několika způsoby a to:

- a) písemnou formou na adresu PP uvedenou v záhlaví tohoto dokumentu;
- b) emailem na director@pmtplanet.com
- c) telefonicky na +420 228 885 656
- d) prostřednictvím zaměstnance PP;

Reklamacie musí obsahovat:

- a) jméno, příjmení klienta a platnou poštovní adresu, na kterou bude zaslán výsledek šetření reklamace nebo email. V případě, že jde o právnickou osobu, uvádí se obchodní firma, název a adresa jejího sídla, kontaktní osoba.
- b) Popis případu s uvedením údajů nezbytných pro řešení reklamace a popis způsobu, jak byl klient dotčen na svých právech.
- c) Přílohy obsahující dokumentaci k reklamaci.

2. Lhůta pro uplatnění reklamace

Reklamaci je nutné uplatnit bez zbytečného odkladu poté, co se stěžovatel dozvěděl o důvodu pro její podání.

Maximální lhůta pro uplatnění reklamace je 13 měsíců od doby, kdy reklamovaná skutečnost nastala.

3. Přijetí a vyřízení reklamace

Reklamacie je po doručení předána pověřenému pracovníkovi, který zajistí zaevidování a řešení reklamace uvnitř PP.

Reklamacie jsou vyřizovány v pořadí dle jejich přijetí PP.

Lhůta pro vyřízení reklamace je 15 pracovních dnů od přijetí reklamace PP. Brání-li PP překážka nezávislá na její vůli odpovědět na stížnost nebo reklamaci do 15 pracovních dnů, sdělí klientovi do 15 pracovních dnů překážky, které jí ve včasné odpovědi brání, a odpoví nejpozději do 35 pracovních dnů po dni obdržení reklamace.

PP si vyhrazuje právo vyžádat od klienta doplnění reklamace tak, aby bylo umožněno její úspěšné vyřešení. V takovém případě je pozastavena lhůta k vyřízení reklamace do doby doručení doplňujících údajů klientem PP. Pokud však klient do 10 pracovních dnů nedoručí do PP doplňující údaje k reklamaci vyžádané PP, reklamace bude zamítnuta pro nekomplexnost.

4. Informování klienta o výsledku reklamace

Klient je ve výše uvedené lhůtě 15 pracovních dnů od přijetí reklamace informován o výsledku řešení reklamace, a to písemně na adresu uvedenou v jím zasláné reklamaci nebo emailem, je-li reklamace podána emailem. Rozhodující je datum odeslání výsledku reklamace.

V případě, že výsledek reklamace bude zaslán na klientem uvedenou adresu a klient dopis s výsledkem řešení reklamace nepřevzme, považuje se za doručený v den, kdy je doručen zpět do PP.

5. Zvláštní ustanovení

Průběh vyřizování reklamace uvnitř PP je stanoven vnitřním dokumentem určeným pouze pro vnitřní potřebu PP.

Reklamační řád je uveřejněn na internetových stránkách PP a je k dispozici také v písemné podobě v sídle PP MONEY TRANSFER s.r.o.

Reklamace může být podána též na Českou národní banku, Na Příkopě 28, 115 03 Praha 1.

V případě, že stěžovatel nesouhlasí s výsledkem reklamace, má právo obrátit se také na Kancelář finančního arbitra, Legerova 1581/69, 110 00 Praha 1.

Reklamací není možné řešit pokud:

- a) případ popsany v reklamaci se netýká PP, jí nabízených služeb ani jejích zaměstnanců;
- b) reklamaci podala osoba, která není oprávněna reklamaci podat;
- c) ve věci rozhodl soud či jiný orgán veřejné moci nebo řízení ve věci samé bylo před takovým orgánem zahájeno;
- d) uplynula lhůta pro podání reklamace.