

# Reklamační řád

## Způsob podávání stížností a reklamací

MoneyPolo Europe s.r.o., IČ: 248 03 316, se sídlem Archeologická 2256/1, 155 00 Praha 5 – Stodůlky, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, spis. zn. C 175689 přijímá stížnosti a reklamace výhradně níže uvedenými způsoby:

- a) osobně prostřednictvím pobočky pověřeného zástupce, který zprostředkoval odeslání či přijetí finančních prostředků;
- b) elektronicky přímo MoneyPolo Europe s.r.o. prostřednictvím emailové adresy [info@moneypolo.cz](mailto:info@moneypolo.cz);
- c) telefonicky přímo MoneyPolo Europe s.r.o. na telefonním čísle +420 246 093 204.

## Obsahové a formální náležitosti stížností a reklamací

- a) U klientů, kteří jsou fyzickými osobami:
  - Jméno a příjmení;
  - Identifikační číslo peněžního převodu (týká-li se podnět peněžního převodu);
  - Přesný a výstižný důvod reklamace;
  - Popis skutkového stavu;
  - Kontaktní e-mail klienta;
  - Kontaktní mobilní telefon klienta.
- b) U klientů, kteří jsou právnickými osobami nebo fyzickými osobami – podnikateli:
  - Jméno a příjmení / obchodní firmu společnosti (název společnosti);
  - Identifikační číslo;
  - Identifikační číslo peněžního převodu (týká-li se podnět peněžního převodu);
  - Přesný a výstižný důvod reklamace;
  - Popis skutkového stavu;
  - Kontaktní e-mail klienta;
  - Kontaktní mobilní telefon klienta.

## Lhůty pro podání stížností a reklamací

Klienti jsou povinni podat podnět nejpozději do 15 (patnácti) pracovních dnů ode dne zjištění jeho důvodu (např. neprovedení peněžního převodu nebo nevhodného chování zaměstnance nebo pověřeného zástupce).

## Lhůty pro vyřízení stížností a reklamací

MoneyPolo Europe s.r.o. vyřizuje řádně doručené stížnosti nebo reklamace ve lhůtě 15 (patnácti) pracovních dnů ode dne jejich doručení.

Je-li k řádnému vyřízení stížnosti nebo reklamace potřeba dodatečných podkladů či informací, běží lhůta pro jejich vyřízení ode dne doručení stížnosti nebo reklamace. MoneyPolo Europe s.r.o. si v takovém případě potřebné podklady a informace vyžádá a poskytne lhůtu k jejich dodání v délce zpravidla 10 (deseti) pracovních dnů. V případě dodatečného vyžádání podkladů (nebo jiné překážky nezávislé na vůli MoneyPolo Europe s.r.o.) bude stížnost nebo reklamace vyřízena nejpozději ve lhůtě 35 (třiceti pěti) pracovních dnů ode dne jejich řádného doručení. Pokud na vyžádání MoneyPolo Europe s.r.o. nebudou doloženy informace nebo podklady nutné pro řádné posouzení stížnosti nebo reklamace, bude stížnost nebo reklamace ve lhůtě pro jejich vyřízení zamítnuta jako neoprávněná.

## Způsob odpovědi na stížnosti / reklamace a náležitosti odpovědi

MoneyPolo Europe s.r.o. po vyhodnocení stížnosti nebo reklamace klientovi sdělí, zda byl jeho podnět shledán oprávněným či neoprávněným.

V odpovědi se MoneyPolo Europe s.r.o. důkladně vypořádá s každým bodem stížnosti nebo reklamace, přičemž každá odpověď bude obsahovat alespoň následující náležitosti:

- a) sdělení, zda byl podnět shledán oprávněným nebo neoprávněným;

- b) sdělení, zda bylo podnětu vyhověno či nikoliv;
- c) důkladné a srozumitelné odůvodnění rozhodnutí dle písm. a) a b) výše spolu s relevantními informacemi (např. v případě, kdy je odkazováno na konkrétní smluvní ujednání, ustanovení obchodních podmínek nebo zákonné ustanovení, tak i konkrétní odkaz na příslušné ustanovení);
- d) obecné sdělení o provedení změn, pokud podnět klienta k takovým změnám v interních procesech MoneyPolo Europe s.r.o. vedl;
- e) poučení o možnosti odvolání proti vyřízení podnětu.