

Reklamační řád

Tento reklamační řád společnosti Mo.one a.s., IČO: 020 13 517, se sídlem Palackého třída 3048/124, Královo Pole, 612 00 Brno, zapsané v obchodním rejstříku vedeném u Krajského soudu v Brně, pod spisovou značkou B 9099 (dále jen „**My**“) upravuje způsob komunikace mezi námi a našimi klienty (dále jen „**Vy**“) v případech, kdy vůči nám naši klienti chtějí uplatnit reklamaci nebo podat stížnost.

Účelem reklamačního řádu je stanovení obsahových náležitostí reklamací a stížností, jakož i postupy související s jejich podáním a podmínky jejich řešení. V případě, kdy budete mít dojem, že z naší strany nebyla dodržena smluvní ujednání či kvalita námi poskytovaných služeb (služba nepřímého dání platebního příkazu a služba informování o platebním účtu), případně že došlo k jednání v rozporu s právními předpisy, jste oprávněni tuto skutečnost uplatnit vůči nám postupem a způsobem uvedeným v tomto reklamačním řádu. Obdobně můžete tento reklamační řád využít v případě, kdy chcete vznést stížnost vůči formě a obsahu poskytnutých informací, vůči našemu jednání a vystupování. Pro účely tohoto reklamačního řádu označujeme reklamace a stížnosti souhrnným názvem jako „**Podání**“.

1) PŘEDMĚT PODÁNÍ

Předmětem reklamace je kontrola a případná náprava nedostatků v případech, kdy se domníváte, že námi poskytované služby neodpovídají smlouvě, z naší strany nebyla dodržena smluvní ujednání nebo z naší strany došlo k jednání v rozporu s právními předpisy. Předmětem stížnosti je kontrola a případná náprava nedostatků v případech, kdy se osoba oprávněná za nás jednat vůči Vám chovala nevhodným způsobem, nebo nastala jiná situace, kterou budete považovat za nevhodnou.

2) NÁLEŽITOSTI PODÁNÍ

Podání musí být učiněno **bez zbytečného odkladu** poté, co se dozvíte o důvodu k uplatnění reklamace či podání stížnosti. Podání musí obsahovat Vaši jednoznačnou identifikaci a popis předmětu reklamace, zejména z něj musí vyplývat:

- a) jméno, příjmení, datum narození u fyzické osoby, u fyzické osoby – podnikatele dále IČO, u právnické osoby název/obchodní firmu, IČO a sídlo;
- b) kontaktní adresu, popř. telefonické nebo e-mailové spojení pro naše případné upřesňující dotazy k Podání;
- c) popis, čeho se Podání týká (služby/osoby), důležitá data a čísla, jakož i datum a čas, kdy se napadená událost nastala;
- d) navrhované řešení, kterým chcete reklamaci vyřešit.

K Podání musí být přiloženy kopie dokumentů a případných jiných podkladů, které nám pomohou k důkladnému prošetření reklamace.

V případě, že Podání nebude obsahovat výše uvedené náležitosti, nebo budou neúplné, jsme oprávněni Vás vyzvat k doplnění Podání o požadované skutečnosti či dokumenty, případně ke zpřesnění Vámi sdělených údajů. V případě takové výzvy jste povinni nám poskytnout nezbytnou součinnost a požadované údaje doplnit. Neúplné Podání můžete doplnit do pěti dnů od doručení výzvy k doplnění. Pokud však takto neučiníte, Vaše Podání vyřídíme dle neúplných údajů.

Nejsme však povinni zabývat se anonymními Podáními, ani Podáními týkajícími se věci, kterou jsme již vyřídili, nebo ve které již bylo rozhodnuto soudem nebo Finančním arbitrem. Dále nejsme povinni zabývat se Podáními, pro jehož vyřízení jsou nezbytné dokumenty, u kterých již uplynula skartační lhůta, případně uplynula zákonná lhůta, ve které mohla být reklamace uplatněna. Nejsme povinni vyřizovat ani Podání, jehož účelem není reklamace ani stížnost na náš postup, ale pouhé vyjádření osobního názoru na naše služby.

3) FORMA UPLATNĚNÍ PODÁNÍ

Podání je možné uplatnit prostřednictvím:

- a) aplikace Mo.one;
- b) e-mailové adresy info@mo.one;
- c) naší datové schránky: wpyj8qs;
- d) listinného dopisu zaslaného na adresu: Palackého třída 3048/124, Královo Pole, 612 00 Brno;
- e) telefonického hovoru na našem tel. čísle: (+420) 226 633 296.

4) LHŮTY PRO VYŘÍZENÍ

Podání vyřizujeme co nejdříve. Právní předpisy nám ukládají vyřídit Vaše Podání do 30 kalendářních dnů od jeho doručení, avšak v případě, kdy by předmětem reklamace měly být námi poskytované platební služby (služba nepřímého dání platebního příkazu a služba informování o platebním účtu), jsme povinni vyřídit Vaši reklamaci do 15 pracovních dnů.

Pokud bychom nebyli schopni uvedené termíny dodržet z důvodu nezávislých na naší vůli, bezodkladně Vás informujeme o prodloužení lhůty k vyřízení Podání. Reklamace týkající se platebních služeb však musí být vyřízena nejpozději do 35 pracovních dní od jejího doručení.

Do lhůty pro vyřízení podání se nezapočítává doba potřebná pro doplnění podání či pro dodatečné získání dokumentů potřebných k vyřízení Podání od Vás či od třetích stran.

5) INFORMOVÁNÍ O VYŘÍZENÍ PODÁNÍ

Pokud neuvedete jinak, odpověď na Vaše Podání Vám zašleme zprávou prostřednictvím aplikace Mo.one.

6) ŘEŠENÍ SPORŮ

V případě, že se způsobem vyřízení stížnosti na nás či na náš postup nebudete spokojeni, můžete k nám podat další stížnost vůči postupu osoby, která vyřizovala Vaše první Podání. Tato revizní stížnost bude přezkoumána nadřízenou osobou.

V případě, že s naším způsobem vyřízení reklamace nebudete spokojeni, můžete se obrátit na finančního arbitra na adrese Kancelář finančního arbitra, Legerova 1581/69, 110 00 Praha 1, případně prostřednictvím www.finarbitr.cz, nebo na orgán dohledu nad naší činností, kterým je Česká národní banka, se sídlem Na Příkopě 28, 115 03 Praha 1, www.cnb.cz.

Dále můžete využít internetovou platformu pro řešení sporů online založenou Evropskou komisí www.ec.europa.eu/consumers/odr.

Právo obrátit se na soud tím není dotčeno.

7) ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

Tento reklamační řád nabývá účinnosti dnem 11.6.2025.

Jsme oprávněni tento reklamační řád v souladu se Všeobecnými obchodními podmínkami jednostranně měnit.