

REKLAMAČNÍ ŘÁD

vydaný společností SUNNY ON-LINE, s.r.o., IČ: 25450514, Děčín XI - Horní Žleb, Revírní čp. 62, PSČ 40502, vedenou Krajským soudem v Ústí nad Labem, oddíl C, vložka 18813 s provozovnou pro poskytování platebních služeb na adrese nám. Míru 219, 543 01 Vrchlabí. Tento reklamační řád se týká pouze služby konverze měn (bezhotovostní transakce).

I. Podání reklamace (stížnosti)

1. Každý klient je oprávněn podat bezplatně reklamaci (stížnost) na poskytnutí platební služby SUNNY ON-LINE, s.r.o. (dále jen "poskytovatel"), pokud platební služba (měnová konverze) nebyla provedena nebo pokud způsob provedení služby či úplata za ní neodpovídá uzavřené smlouvě, dalším podmínkám dohodnutým mezi klientem a poskytovatelem nebo pokud kterýkoli zaměstnanec poskytovatele nebo osoba, která na základě pověření či smlouvy spolupracuje s poskytovatelem na poskytnutí služby, jedná vůči klientovi nečestně, nespravedlivě nebo neuctivě. Klient je oprávněn podat stížnost rovněž v případě výskytu bezpečnostního incidentu týkajícího se platebních služeb poskytovaných poskytovatelem.
2. Klient je oprávněn podat poskytovateli reklamaci
 - osobně na adrese provozovny nám. Míru 219, 543 01 Vrchlabí v jejich otevíracích hodinách (8:00 - 19:00),
 - telefonicky na lince [+420 603 475 781](tel:+420603475781) určené pro podávání reklamací a stížností v každý pracovní den 9:00 - 17:00
 - písemně na adresu provozovny
 - e-mailem info@valuty.net
3. Při osobním nebo telefonickém podávání reklamace provedeném v souladu s odst. 2 nesmí žádný zaměstnanec poskytovatele odmítnout přijetí reklamace, je však oprávněn postoupit přijetí reklamace jinému dostupnému zaměstnanci.

II. Náležitosti reklamace

1. Reklamace musí být podána tak, aby bylo zřejmé, kdo ji podává a co je předmětem reklamace. Konkrétně musí klient při reklamaci uvést:
 - jméno a příjmení klienta (případně název společnosti, kterou zastupuje),
 - datum narození nebo rodné číslo (případně IČ společnosti, kterou zastupuje),
 - korespondenční či kontaktní adresu,
 - telefonní či e-mailový kontakt,
 - popis produktu nebo služby společnosti, které se reklamace týká a popis reklamovaného nedostatku, vady, chyby, porušení či jiné okolnosti reklamace v dostatečné míře podrobnosti, aby poskytovatel byl schopen reklamaci přezkoumat (obsah reklamace),
 - vlastnoruční podpis klienta nebo podpis osoby, která je zmocněna k zastupování klienta (písemná reklamace),
 - kopii smlouvy či jiných dokumentů, které prokazují oprávněnost reklamace či stížnosti,
 - požaduje-li klient náhradu majetkové škody v souvislosti s reklamací, musí uvést, jakým způsobem a v jaké výši má být škoda nahrazena (např. připsat na účet peněžní hodnotu vzniklé škody apod.).

2. Poskytovatel ověří totožnost osoby, která reklamaci podává dle poskytnutých údajů a její případné oprávnění disponovat s účtem, ke kterému se reklamační vztahuje (vztahuje-li se ke konkrétnímu účtu), a to důvěryhodným způsobem s ohledem na formu podávání reklamační podle čl. I odst. 2 Reklamačního řádu. Pokud se osoba podávající reklamaci odmítla podrobit identifikaci, nebyla schopna se i přes výzvu poskytovatele identifikovat nebo není oprávněna nakládat s účtem, ke kterému se reklamační vztahuje, pohlíží poskytovatel na takovou reklamaci, jako by nebyla podána.
3. V ostatních případech písemného či osobního podání reklamační vystaví pracovník poskytovatele klientovi potvrzení o převzetí reklamační, jehož obsahem bude datum, kdy klient reklamaci podal, předmět reklamační a způsob vyřízení reklamační požadovaný klientem. Toto potvrzení pracovník vystavit nemusí, vyřídí-li reklamaci na místě. V takovém případě o reklamaci provede záznam, jehož obsahem je zkrácený popis obsahu reklamační a způsob vyřízení.

III. Vyřízení reklamační

1. Každý klient má právo na vyřízení reklamační nejpozději do 30 kalendářních dnů od jejího podání. V odůvodněných případech však může poskytovatel lhůtu prodloužit až o 30 kalendářních dnů, o tom však musí klienta včas informovat. Týká-li se reklamační platebních služeb, činí lhůta pro vyřízení reklamační 15 pracovních dnů. Poskytovatel je oprávněn v odůvodněných případech překážek nezávislých na jeho vůli, tedy zejména z důvodu nezbytné součinnosti třetích stran, prodloužit lhůtu o 20 pracovních dnů. O tom je poskytovatel povinen klienta předem informovat.
2. Pokud reklamační nebude obsahovat všechny náležitosti dle čl. II. odst. 1, vyzve poskytovatel vhodným způsobem klienta o doplnění reklamační s vylíčením chybějících náležitostí. Pokud klient výzvě nevyhoví, je poskytovatel oprávněn reklamaci odmítnout pro nedostatek součinnosti. Jestliže nebude možné klienta zastihnout, je poskytovatel oprávněn přiměřeně prodloužit dobu na vyřízení reklamační. Klient je povinen poskytnout v maximální míře poskytovateli součinnost při zjišťování okolností reklamační. Pokud tuto součinnost poskytovateli neposkytne, vystavuje se riziku odmítnutí reklamační. V případech, kdy je vyžadována poskytovatelem součinnost ze strany klienta, nezapočítává se doba poskytnutí součinnosti do doby vyřízení reklamační.
3. Kontaktní osobou pro vyřízení reklamační je pracovník oddělení Klientského servisu pověřený vyřizováním reklamační, kterého je možné kontaktovat na telefonním čísle uvedeném shora.
4. Za účelem vyřízení reklamační či stížnosti je odpovědný pracovník oprávněn vstupovat do informačního systému poskytovatele a získávat z něj údaje nezbytné k vyřízení reklamační či stížnosti a požadovat od ostatních pracovníků poskytovatele, kterých se reklamační či stížnost týká, součinnost, zejména poskytnutí informací a dokladů nezbytných k vyřízení reklamační či stížnosti. Reklamaci nikdy nevyřizuje tatáž osoba, proti které reklamační směřuje.
5. Poskytovatel je ve lhůtách stanovených shora povinen informovat klienta o způsobu vyřízení reklamační, a to formou dohodnutou s klientem. Není-li s klientem dohodnuto jinak, platí, že
 - odpověď na reklamaci poskytovatel klientovi obvykle zašle prostřednictvím internetového portálu klienta (platí pro oblast platebních služeb).
 - poskytovatel je oprávněn klientovi zaslat odpověď i jiným způsobem, než je uveden v předchozím odstavci, a to emailem, příp. poštou.
 - při odeslání odpovědi však poskytovatel vyhoví požadavku klienta na doručení listinného vyhotovení odpovědi.
6. V písemné odpovědi na reklamaci musí být vždy uvedeno jasné a srozumitelné stanovisko poskytovatele o oprávněnosti či neoprávněnosti podané reklamační či stížnosti. Odpověď musí být odůvodněná, musí obsahovat vyjádření ke všem bodům reklamační, v případě oprávněné reklamační či stížnosti rovněž uvedení opatření, která byla v dané věci ve vztahu ke klientovi

přijata, aby byla sjednána náprava závadného stavu. V případě neoprávněné reklamace musí být klient poučen o možnosti mimosoudního řešení spotřebitelských sporů, a to prostřednictvím podání podnětu k Finančnímu arbitrovi (viz níže).

7. Pokud klient nesouhlasí se způsobem vyřízení reklamace, má právo se obrátit na finančního arbitra, který je subjektem mimosoudního řešení spotřebitelských sporů, jehož působnost je vymezena Zákonem o finančním arbitrovi. Kontaktní údaje: Finanční arbitr ČR, Legerova 69/1581, 110 00 Praha 1, tel.: +420 257 042 070, e-mail: arbitr@finarbitr.cz, www.finarbitr.cz, nebo se domáhat svých práv soukromoprávní žalobou u obecného soudu.
8. Poskytovatel upozorňuje klienty na skutečnost, že Česká národní banka jako dozorový orgán nad kapitálovým trhem není dle právního řádu České republiky oprávněna autoritativně rozhodnout v konkrétním individuálním reklamačním řízení mezi poskytovatelem a jeho klientem.

IV. Interní postupy navazující na vyřizování stížností

1. Pracovníci poskytovatele archivují veškeré stížnosti a reklamace, které nebyly odmítnuty společně se záznamem o způsobu jejich vyřízení.
2. V případě, že v rámci vyřizování reklamací vyjde najevo, že je třeba do budoucna změnit postup nebo způsob poskytování služeb poskytovatelem (např. v případě opakovaných stížností, které mohou poukazovat na systémový nedostatek či být jedné stížnosti poukazující na takový systémový nedostatek), je odpovědný pracovník za vyřizování stížností ve spolupráci s jednatelem povinen zajistit přijetí potřebných opatření za účelem odstranění příčin stížností či reklamací.
3. Průběžnou kontrolu procesů týkajících se vyřizování stížností a reklamací, včetně kontroly nápravných opatření a kontroly lhůty jejich plnění, provádí jednatel, popřípadě jím určený odpovědný pracovník.

V. Účinnost

Tento reklamační řád byl schválen jednatelem společnosti dne 12. 10. 2018 a je účinný od 13. 10. 2018.

v.r. Robert Antoš