

Tímto Reklamačním řádem upravuje společnost **Kontex Trade International s.r.o.**, Praha 4, Na Okruhu 488/27 PSČ: 142 00 IČ organizace: 248 27 061 (dále jen „společnost“) postup a náležitosti podání reklamací a stížností.

## 1. Vymezení pojmů

- Reklamacie je požadavek klienta, aby společnost napravila, dle názoru klienta, nesprávný postup Společnosti při poskytování svých služeb, zejména z oblasti platebního styku, např. údajně nesprávně provedený příkaz dle instrukcí klienta k převodu peněžních prostředků jako součást platební služby Společnost související se směnou měn.
- Stížnost je projev nespokojenosti klienta s poskytnutou službou, s jednáním zaměstnance Společnosti, s postupem vyřízení reklamacie, s obchodními podmínkami apod.
- Klientem se rozumí spotřebitel, klient společnosti nebo jiná osoba, která je nespokojena s jednáním či postupem společnosti vůči ní (dále jen „klient“).

## 2. Možnosti podání reklamacie a stížnosti

Reklamaci a/nebo stížnost je možné podat níže uvedenými způsoby:

- Telefonicky na číslo 228226971
- Písemně zásilkou zaslouanou na adresu sídla společnosti Na Okruhu 488/27, 142 00 Praha 4
- Elektronicky e-mailem zasláným na e-mail [info@uverka.cz](mailto:info@uverka.cz)
- Prostřednictvím interaktivního formuláře (ticket podpory) na webových stránkách [www.uverka.cz](http://www.uverka.cz)

## 3. Náležitosti reklamací a stížností

Při podání reklamacie a/nebo stížnosti klient uvede následující informace:

- Identifikační údaje klienta, především jméno a příjmení klienta, rodné číslo nebo datum narození, dále kontaktní údaje pro komunikaci s klientem (telefonní číslo a/nebo e-mail),
- Předmět reklamacie a/nebo stížnosti, název produktu nebo služby, které se reklamacie a/nebo stížnost týká, popis podstatných skutečností pro posouzení reklamacie a/nebo stížnosti, časová posloupnost skutečností souvisejících s předmětem reklamacie a/nebo stížnosti atp.
- V případě reklamacie a/nebo stížnosti týkající se konkrétní platební transakce také identifikaci účtů/uskutečněných plateb a jejich identifikačních náležitostí a časových údajů.

## 4. Lhůty k vyřízení reklamacie a/nebo stížnosti

Reklamaci a/nebo stížnost je nutné podat bez zbytečného odkladu po zjištění podnětu (nedostatku), který je předmětem reklamacie a/nebo stížnosti. Reklamaci platební transakce je dle zákona o platebním styku nezbytné podat bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 13 měsíců od data uskutečnění předmětné transakce, jinak práva klienta ve smyslu tohoto zákona zanikají.

Reklamacie a/nebo stížnost se považuje za podanou dnem doručení společnosti.

Společnost vyřídí reklamaci s/nebo stížnost do 30 kalendářních dní ode dne podání reklamacie a/nebo stížnosti, nestanoví-li právní předpis kratší lhůtu pro vyřízení reklamacie a/nebo stížnosti.

Nejpozději v poslední den této lhůty zašle společnost klientovi stanovisko k podané reklamaci a/nebo stížnosti. V případě, že společnost nemůže z vážných důvodů vyřídít reklamaci a/nebo stížnost v dané lhůtě, kontaktuje nejpozději v poslední den lhůty klienta a sdělí mu aktuální stav vyřizování reklamacie a/nebo stížnosti a další postup pro vyřízení reklamacie a/nebo stížnosti.

Je-li pro vyřízení reklamacie a/nebo stížnosti nezbytné doplnění dalších informací či údajů od klienta, vyžádá si je společnost od klienta bez zbytečného odkladu po zjištění jejich potřeby. Lhůta pro vyřízení reklamacie a/nebo stížnosti se po dobu doplňování informací či údajů od klienta přerušuje a začíná opět běžet dnem následujícím po dni obdržení všech nezbytných informací či údajů od klienta. Stanovisko k reklamaci a/nebo stížnosti sdělí společnost elektronicky e-mailem nebo písemně, není-li e-mailový kontakt v podání reklamacie a/nebo stížnosti uveden- Stížnost může být vyřízena i telefonicky, nepožaduje-li klient doručení stanoviska písemně nebo e-mailem.

## 5. Náklady na vyřízení reklamacie a/nebo stížnosti

Náklady na vyřízení reklamacie a/nebo stížnosti nese společnost.

## 6. Nesouhlas klienta s výsledkem vyřízení reklamacie a/nebo transakce

V případě nesouhlasu se stanoviskem společnosti k podané reklamaci a/nebo stížnosti má klient právo podat námitku. Námitku je třeba podat písemně na adresu společnosti Na Okruhu 488/27, 142 00 Praha 4, a to bez zbytečného odkladu (nejpozději však do 10 pracovních dní) od doručení stanoviska společnosti k podané reklamaci a/nebo stížnosti. Pro vyřízení doručené námitky platí stejné lhůty jako pro vyřízení reklamacie a/nebo stížnosti.

V případě nesouhlasu klienta se stanoviskem společnosti k jeho námitce k vyřízení reklamacie a/nebo stížnosti má klient možnosti opravných prostředků k tomu určených, zejména:

- Obrátit se na Finančního arbitra na adrese Legerova 69/1581, 110 00 Praha 1 nebo na webových stránkách [www.finarbitr.cz](http://www.finarbitr.cz)
- Podat podnět na zahájení správního řízení u České národní banky na adrese Na Příkopě 20, 115 03 Praha 1

## 7. Závěrečná ustanovení

Tento reklamační řád je účinný od 1.3.2017 a je k dispozici na webových stránkách společnosti [www.uverka.cz](http://www.uverka.cz). Společnost je oprávněna reklamační řád v případě potřeby změnit zejména v souvislosti se změnou příslušných právních předpisů a/nebo změnou své obchodní politiky. V případě změny reklamačního řádu uveřejní společnost takové změny nejméně 2 měsíce předem na svých webových stránkách