



# Reklamační řád Služby BLESK peněženka pro Zákazníky

**společnosti MOPET CZ a.s., IČ: 24759023 („MOPET CZ“)**  
**(Pravidla pro příjem reklamací Služby BLESK peněženka od Zákazníka  
a jejich vyhodnocení společností MOPET CZ)**

Tento Reklamační řád je součástí Produktových podmínek Služby BLESK peněženka v platném znění („Podmínky“). Tento Reklamační řád se v obecných záležitostech řídí také Obecnými podmínkami poskytování produktů a služeb MOPET CZ a.s. v platném znění („OP“). OP a Podmínky, včetně další Smluvní dokumentace, naleznete na Internetových stránkách BP - tj. [www.bleskpenezenka.cz](http://www.bleskpenezenka.cz).

Pojmy a zkratky použité v tomto Reklamačním řádu uvedené velkými nebo malými písmeny odpovídají terminologii a pojmům definovaným v OP a Podmínkách.

Reklamaci kvality Služby BLESK peněženka („BP“ nebo „Služba BP“) lze uplatnit v rozsahu stanoveném ZoPS, případně dalšími obecně závaznými právními předpisy. Reklamaci a stížnost lze podat tehdy, pokud se důvodně domníváte, že poskytnutí Služby BP neproběhlo tak, jak je ujednáno v OP, v Podmínkách a související Smluvní dokumentaci. Doporučujeme, abyste si před podáním reklamace či stížnosti ověřili správnou funkčnost BP na Internetových stránkách BP nebo dotazem na Zákaznické lince BP.

## Způsob podávání reklamace a stížnosti

- Reklamovat lze ústně prostřednictvím Zákaznické linky BP nebo písemně s použitím reklamačního formuláře.
- Reklamaci ústně podává Zákazník na Zákaznické lince BP, tel. **267 197 097** pod volbou 7. Tímto způsobem Zákazník podává jakékoliv reklamace a stížnosti, vyjma reklamace platebních transakcí a Vybití formou výběru peněžních prostředků z Bankomatu.
- Reklamaci platební transakce provedené prostřednictvím BP a Vybití formou výběru peněžních prostředků z Bankomatu lze provést pouze prostřednictvím reklamačního formuláře dostupného na [www.bleskpenezenka.cz](http://www.bleskpenezenka.cz)
- Reklamaci Dobití na Terminálu (společnosti SAZKA a.s.) je nutné provést ihned u obsluhy Terminálu. Pozdější reklamace Dobití jsou prováděny prostřednictvím Zákaznické linky BP.
- Reklamaci anebo stížnost podanou prostřednictvím Zákaznické linky BP během hovoru MOPET CZ vyhodnotí a přijme, zamítne, odůvodní zamítnutí, případně informuje o dalším postupu ve věci a upozorní na možnou požadovanou součinnost ze strany Zákazníka. Pro účely vyřízení reklamace anebo stížnosti, případně podávání informace o průběhu řízení ve věci reklamace anebo stížnosti a zaslání požadavků o součinnosti bude MOPET CZ vyžadována e-mailová adresa Zákazníka. Reklamace anebo stížnost podávaná prostřednictvím Zákaznické linky BP je nahrávána zejména pro účely evidence, vyřízení a archivace požadavku Zákazníka.
- Přijetí požadavku na reklamaci podaného Zákazníkem jinak než telefonicky na Zákaznické lince BP oznámí MOPET CZ nejpozději do 2 pracovních dnů od okamžiku doručení reklamace anebo stížnosti.

## Náležitosti reklamace/stížnosti a lhůty k podání reklamace/stížnosti

- Ve své reklamaci uveďte maximum informací, které pomohou MOPET CZ s jejím řešením, zejména informace: čeho se reklamační týká, důležitá data, čísla, částky popř. jméno a příjmení, adresu a datum narození, váš e-mail. Prosím, přiložte veškeré dokumenty, kterých se reklamační nebo stížnost týká (např. doklady prokazující obstarání si BP karty a uhrazení příslušného Poplatku, stvrzenky a doklady o provedení platební transakce, Dobití nebo Vybití, doklady o zaplacení Poplatků, výpisy platebních transakcí apod.). Tyto dokumenty mohou být nezbytné pro uznání a kladné vyřízení reklamace nebo stížnosti.
- Reklamační platebních transakcí je přípustná pouze, pokud reklamovaná platební transakce byla provedena „BLESK peněženkou s aktivací navýšeného limitu“ (úroveň Neověřená BP), a to nejdéle ve lhůtě 13 měsíců ode dne odepsání elektronických peněz z BP účtu. V rámci každé takové reklamace platební transakce bude ze strany MOPET CZ ověřována znalost posledních 5 číslic PUK kódu dané BP karty Zákazníka (PUK je uveden na Bezpečnostní kartě.).
- Lhůta k uplatnění reklamace nebo stížnosti závady nebo jiného chybného stavu, než jak je uvedeno pod bodem výše, činí 10 dnů ode dne zjištění závady nebo jiného chybného stavu.

## Další podmínky přijetí reklamace/stížnosti

- MOPET CZ přijímá reklamace prostřednictvím reklamačního formuláře, jak je uvedeno výše, pouze pokud je kompletně vyplněn, podepsán Zákazníkem a doručen MOPET CZ formou scan kopie na e-mail [podpora@bleskpenizenka.cz](mailto:podpora@bleskpenizenka.cz).
- MOPET CZ přijímá reklamace pro případ biankoautorizace (např. ubytování v hotelu, půjčovny, dopravci), pokud částka Zákazníkem reklamovaného záúčtování přesáhne 15 % původně autorizované částky platební transakce.
- MOPET CZ neodpovídá a nevyřizuje reklamace zboží a služeb zakoupených s využitím Služby BP ani nepřijímá a nezajišťuje řešení s tím souvisejících stížností. MOPET CZ může být dle okolností nápomocen řešení tohoto typu reklamace.

## Lhůty k vyřízení reklamace/stížnosti

- Reklamační nebo stížnosti vyřizuje MOPET CZ vždy co nejdříve. Maximální doba pro vyřízení reklamace je 30 kalendářních dnů od přijetí reklamace nebo stížnosti Zákazníka společností MOPET CZ. V průběhu vyřizování reklamace nebo stížnosti může být Zákazník kontaktován MOPET CZ telefonicky nebo e-mailem s žádostí o doplnění nebo upřesnění některých informací (např. dodání nezbytných potvrzení, dokladů a stvrzenek týkajících se Dobití, Vybití, zaplacení Poplatku apod.). Maximální doba pro vyřízení reklamace se prodlužuje o dobu, v průběhu které vyřizuje Zákazník požadavek na součinnost.
- Maximální doba k vyřízení reklamace nebo stížnosti může být ze strany MOPET CZ prodloužena o nezbytnou dobu, pokud je to nutné pro řádné vyřízení reklamace nebo stížnosti. Prodloužení doby nutné k vyřizování reklamace nebo stížnosti bude ze strany MOPET CZ oznámeno Zákazníkovi telefonicky nebo e-mailem bez zbytečného odkladu, co se MOPET CZ dozví o této skutečnosti.

## Podněty a připomínky k službám a produktům poskytovaným MOPET CZ

MOPET CZ vítá veškeré náměty a připomínky ke Službě BLESK peněženka. Náměty a připomínky je možné předat v pracovních dnech na Zákaznické lince BLESK peněženky 267 197 097 od 8 do 20 h.

## Závěrečná ustanovení

Tento Reklamační řád je platný a účinný od 14. října 2014.

