



## Reklamační řád Služby biip

společnosti MOPET CZ a.s., IČO: 24759023 („MOPET CZ“)  
(Pravidla pro příjem reklamací Služby biip a jejich vyhodnocení společností MOPET CZ)

Tento Reklamační řád je součástí Služby biip, který, včetně další Smluvní dokumentace, naleznete na Internetových stránkách Služby biip - tj. [www.biip.cz](http://www.biip.cz).

Pojmy a zkratky použité v tomto Reklamačním řádu uvedené velkými nebo malými písmeny odpovídají terminologii a pojmům definovaným v Obchodních podmínkách Služby biip (dále jen “Podmínky”).

Reklamací kvality Služby biip lze uplatnit v rozsahu stanoveném Zákonem o platební styku, případně dalšími obecně závaznými právními předpisy. Reklamací a stížností lze podat tehdy, pokud se důvodně domníváte, že poskytnutí Služby biip neproběhlo tak, jak je ujednáno v Podmínkách a související smluvní dokumentaci. Doporučujeme, abyste si před podáním reklamace či stížnosti ověřili správnou funkčnost Služby biip na Internetových stránkách nebo dotazem na Zákaznické lince Služby biip.

### Způsob podávání reklamace a stížnosti

- Reklamovat lze ústně prostřednictvím Zákaznické linky Služby biip nebo písemně s použitím Reklamačního formuláře.
- Reklamací ústně podává klient na Zákaznické lince Služby biip na telefonním čísle 840 737 737. Tímto způsobem klient podává jakékoliv reklamace a stížnosti.
- Reklamací platební transakce provedené prostřednictvím biip karty a vybití formou výběru peněžních prostředků z Bankomatu lze provést pouze prostřednictvím Reklamačního formuláře dostupného na [www.biip.cz](http://www.biip.cz)
- Reklamací dobití na Terminálu (společnosti SAZKA a.s.) je nutné provést ihned u obsluhy Terminálu. Pozdější reklamace dobití jsou prováděny prostřednictvím Zákaznické linky Služby biip.
- Reklamací anebo stížností podanou prostřednictvím Zákaznické linky Služby biip 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 klienta. 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 vyžadovat e-mailovou adresu klienta. Reklamací anebo stížností podávaná prostřednictvím Zákaznické linky Služby biip je nahrávána zejména pro účely evidence, vyřízení a archivace požadavku klienta.
- Přijetí požadavku na reklamaci podaného klientem jinak než telefonicky na Zákaznické lince Služby biip 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 reklamace týká, důležitá data, čísla, částky, popř. jméno a příjmení, adresu, datum narození a váš e-mail. Prosím, přiložte veškeré dokumenty, kterých se reklamace anebo stížnost týká (např. doklady prokazující obstarání si biip 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 anebo stížnosti.
- Reklamací platebních transakcí je přípustná pouze, pokud byla reklamovaná platební transakce provedena biip kartou, a to nejdéle ve lhůtě 13 měsíců ode dne odepsání elektronických peněz z biip účtu. V rámci každé takové reklamace platební transakce bude ze strany MOPET CZ ověřována znalost posledních 5 číslic PUK kódu dané biip karty klienta (PUK je uveden na Bezpečnostní kartě.).



- Lhůta k uplatnění reklamace anebo 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 klientem a doručen MOPET CZ formou scan kopie včetně všech podpůrných/potřebných podkladů na e-mail [podpora@biip.cz](mailto:podpora@biip.cz) či poštou na doručovací adresu společnosti.
- MOPET CZ přijímá reklamace pro případ biankoautorizace (např. ubytování v hotelu, půjčovny, dopravci), pokud částka klientem reklamovaného zaúčtování přesáhne 15 % původně autorizované částky platební transakce.
- MOPET CZ neodpovídá a nevyřizuje reklamace zboží a služeb zakoupených s využitím Služby biip, ani nepřijímá a nezajišťuje řešení s tím souvisejících stížností. MOPET CZ může být dle okolností nápomocen při řešení tohoto typu reklamace.

#### **Lhůty k vyřízení reklamace/stížnosti**

- Reklamace anebo stížnosti vyřizuje MOPET CZ vždy co nejdříve. Maximální doba pro vyřízení reklamace je 30 kalendářních dnů od přijetí reklamace anebo stížnosti klienta společností MOPET CZ. V průběhu vyřizování reklamace anebo stížnosti může být klient 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 klient požadavek na součinnost.
- Maximální doba k vyřízení reklamace anebo stížnosti může být ze strany MOPET CZ prodloužena o nezbytnou dobu, pokud je to nutné pro řádné vyřízení reklamace anebo stížnosti. Prodloužení doby nutné k vyřizování reklamace anebo stížnosti bude ze strany MOPET CZ oznámeno klientovi telefonicky nebo e-mailem bez zbytečného odkladu, co se MOPET CZ dozví o této skutečnosti.

#### **Podněty a připomínky ke službám a produktům poskytovaným MOPET CZ**

MOPET CZ vítá veškeré náměty a připomínky ke Službě biip. Náměty a připomínky je možné předat v pracovních dnech na Zákaznické lince Služby biip 840 737 737 od 9 do 17 hodin.

#### **Závěrečná ustanovení**

Tento Reklamační řád je platný a účinný od 14. září 2015.