

Pravidla pro podávání stížností a reklamací a jejich vyřizování

společnosti MP Developers s.r.o.,
se sídlem Křížíkova 710/30, Karlín, 186 00 Praha 8, IČO: 07055285

(dále jen „**Poskytovatel**“)

Pravidla pro podávání stížností a reklamací a jejich vyřizování (dále jen „**Pravidla**“) upravují především způsob podávání a vyřizování Stížností a Reklamací. Právem Stěžovatele je podat prostřednictvím Rozhraní Banky Stížnost či Reklamaci v případě nespokojenosti se Službou Poskytovatele.

Banka přijímá a eviduje veškeré Stížnosti a Reklamace podané v souvislosti s poskytováním Služeb Poskytovatelem prostřednictvím Rozhraní Banky. Banka i Poskytovatel jsou povinni zabývat se každou doručenou Stížností a Reklamací, s výjimkou Stížností a Reklamací podaných osobou jednající za Klienta bez zplnomocnění.

Čl.1: Vymezení pojmů

1.1 Pojmy uvedené v těchto Pravidlech mají následující význam:

- „**Banka**“ znamená společnost Partners Banka a.s., IČO: 09727094, se sídlem Türkova 2319/5b, Chodov, 149 00 Praha 4, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze pod sp. zn. B 25885;
- „**Elektronická adresa Poskytovatele**“ znamená e-mailová adresa partnersbanka@mpdevelopers.cz;
- „**Klient**“ znamená fyzickou osobu, která s Poskytovatelem uzavřela Smlouvu o poskytování služeb platformy a který užívá Platformu prostřednictvím Rozhraní Banky za účelem využívání Služeb. Není-li v Pravidlech stanoveno nebo nevyplývá-li z kontextu daného ujednání jinak, rozumí se Klientem pro účely Pravidel také potenciální Klient;
- „**Obchodní podmínky**“ znamená Obchodní podmínky Platformy, ve znění jejich pozdějších změn a dodatků;
- „**Platforma**“ znamená platforma provozovaná Poskytovatelem a dostupná Klientům v Rozhraní Banky, jejímž prostřednictvím jsou Klientům poskytovány Služby v souladu s Obchodními podmínkami;
- „**Reklamace**“ znamená druh Stížnosti, z jejíž obsahu je zřejmé, že Klient uplatňuje vůči Poskytovateli právo z vadného plnění;
- „**Rozhraní Banky**“ znamená technické prostředí v rámci mobilní aplikace Banky pro Klienty, jehož prostřednictvím mohou Klienti podávat Pokyny a které slouží k dalším činnostem stanoveným Bankou a které bude používáno k čerpání Služeb mezi Klientem a Poskytovatelem a do něhož se Klient přihlašuje svými unikátními přihlašovacími údaji;
- „**Služby**“ znamenají všechny služby poskytované Poskytovatelem prostřednictvím Platformy v rámci Rozhraní Banky Klientům zahrnující služby související s kryptoaktivy ve smyslu Nařízení. Konkrétně Provádění pokynů a Úschova a správa;
- „**Smlouva o poskytování služeb platformy**“ znamená smlouva o poskytování služeb platformy uzavřená mezi Poskytovatelem a Klientem, upravující podmínky užívání Platformy a poskytování Služeb ze strany Poskytovatele prostřednictvím Rozhraní Banky, jejíž obsah je tvořen mj. Obchodními podmínkami;
- „**Standardní formulář**“ znamená standardní formulář pro podávání stížností dostupný v Rozhraní Banky, který je přílohou Pravidel;
- „**Stěžovatel**“ znamená Klient, který podal Poskytovateli Stížnost;
- „**Stížnost**“ znamená sdělení Klienta adresované Poskytovateli, jehož obsahem je vyjádření nespokojenosti v souvislosti s poskytováním Služeb;

1.2 Kde se v těchto Pravidlech hovoří o Stížnosti, rozumí se jí i Reklamace, není-li výslovně uvedeno jinak či nevyplývá-li jinak z povahy věci.

Čl.2: Podávání stížností

2.1 Stížnosti a reklamace týkající se Služeb je Klient oprávněn podat prostřednictvím Rozhraní Banky.

2.2 Stížnosti a reklamace týkající se Rozhraní Banky a přístupu ke Službám prostřednictvím Rozhraní Banky je Klient oprávněn uplatnit přímo u Banky prostřednictvím Rozhraní Banky, případně jiným způsobem, o kterém Banka informuje Klienta.

2.3 Stížnost musí být podána v českém nebo anglickém jazyce prostřednictvím Standardního formuláře, který je přílohou Pravidel.

2.4 Stížnost musí obsahovat alespoň:

1. identifikační a kontaktní údaje Stěžovatele, případně údaje o zástupci Stěžovatele, v rozsahu uvedeném ve Standardním formuláři;
2. informace o předmětu Stížnosti s uvedením:
 - a. odkazu na Službu, které se Stížnost týká,
 - b. popisu předmětu Stížnosti,
 - c. dokumentů dokládajícími skutečnosti uvedené ve Stížnosti a
 - d. popisu případné způsobené škody či újmy, jak jsou tyto požadované informace blíže specifikovány ve Standardním formuláři;
3. datum a podpis Stěžovatele.

Čl.3: Přijetí a evidence stížností, ověření přípustnosti

3.1 Stížnost je přípustná, je-li podána Klientem, a splňuje-li formální a obsahové náležitosti uvedené v článku 2.1 až 2.4 Pravidel.

3.2 Po přijetí Stížnosti Poskytovatelem obdrží Stěžovatel na svou e-mailovou adresu do 10 pracovních dnů ode dne jejího přijetí potvrzení o přijetí Stížnosti, evidenční číslo, které jí bylo přiděleno, a informace o tom, zda je Stížnost přípustná a jak bude dále vyřizována. V případě, že Stížnost nesplňuje podmínky přípustnosti, poskytne Poskytovatel Stěžovateli jasné vysvětlení důvodů, proč Stížnost odmítl jako nepřípustnou. O postupu vyřizování Stížnosti je touto cestou Stěžovatel informován i v další komunikaci s Poskytovatelem, je-li to potřebné nebo vhodné.

Čl.3: Prošetření a vyřízení stížnosti

4.1. Po obdržení přípustné Stížnosti Poskytovatel v přiměřené lhůtě posoudí, zda je Stížnost jasná a úplná a zda obsahuje všechny relevantní informace a důkazy. Pokud dojde k závěru, že Stížnost je nejasná nebo neúplná, vyzve Stěžovatele prostřednictvím komunikačního prostředku, který Stěžovatel pro Stížnost použil k jejímu doplnění v přiměřené lhůtě.

4.2. Pokud Stížnost není i přes výzvu ve stanovené lhůtě doplněna, odloží se.

4.3. Poskytovatel Stěžovatele řádně vyrozumí o všech dalších krocích přijatých k vyřízení Stížnosti a bez zbytečného odkladu odpoví na žádosti Stěžovatele o přiměřené informace.

4.4. Poskytovatel vyřizuje veškeré Stížnosti, ať už oprávněné či neoprávněné, a to i podané opakovaně.

4.5. Poskytovatel se vyjadřuje ke všem bodům ve Stížnosti. Usiluje o pravdivé a rychlé vyřízení.

4.6. Poskytovatel rozhodne o Stížnosti a vyrozumí o tomto rozhodnutí Stěžovatele ve lhůtě 15 pracovních dnů od obdržení, resp. doplnění Stížnosti dle čl. 4.1 Pravidel. Nelze-li v této lhůtě z důvodu překážek nezávislých na vůli Poskytovatele nebo v jiných výjimečných situacích o Stížnosti rozhodnout, je na toto ve lhůtě uvedené v předchozí větě Stěžovatel upozorněn společně s uvedením příčin zpoždění. Poskytovatel poté o Stížnosti rozhodne a vyrozumí o tomto rozhodnutí Stěžovatele prostřednictvím Rozhraní Banky nejpozději ve lhůtě 30 dnů po obdržení, resp. doplnění Stížnosti.

4.7. Není-li o Stížnosti rozhodnuto kladně nebo je-li o ní rozhodnuto kladně pouze z části, bude takové rozhodnutí o Stížnosti Stěžovateli náležitě zdůvodněno. Rozhodnutí o Stížnosti bude v takovém případě informovat Stěžovatele o opravných prostředcích, které jsou Stěžovateli k dispozici.

4.8. Poskytovatel se Stěžovatelem komunikuje prostřednictvím prostředku, který Stěžovatel použil pro podání Stížnosti. Není-li takový postup s ohledem na povahu komunikačního prostředku možný, Poskytovatel se Stěžovatelem komunikuje elektronicky přes e-mailovou adresu Stěžovatele uvedenou ve Stížnosti. Je-li takový způsob komunikace požadovaný Stěžovatelem, Poskytovatel se Stěžovatelem komunikuje dopisem zaslaným na fyzickou adresu Stěžovatele uvedenou ve Stížnosti.

4.9. Poskytovatel eviduje veškeré přijaté Stížnosti a dále uchovává záznamy o těchto Stížnostech, způsobu jejich vyřízení a o případných opatřeních přijatých v reakci na ně na interním úložišti Poskytovatele. Tyto záznamy jsou uchovávány alespoň po dobu 3 let od rozhodnutí o Stížnosti.

Čl.5:

Náklady spojené s řešením stížností/reklamací

5.1. Vyřízení Stížnosti není Poskytovatelem zpoplatněno, a to ani v případech, kdy byla Stížnost uznána neoprávněnou.

Standardní formulář pro podání stížnosti

1.a Osobní údaje Stěžovatele

Příjmení / Název právnické osoby	Jméno	Rodné číslo / IČO	LEI (je-li přiděleno)	Identifikační číslo klienta (je-li přiděleno)
Adresa / Sídlo: Ulice, číslo	PSČ	Město	Stát	
Telefon	E-mail			

1.b Kontaktní údaje (pokud jsou rozdílné od 1.a)

Příjmení / Název právnické osoby	Jméno		
Adresa / Sídlo: Ulice, číslo	PSČ	Město	Stát
Telefon	E-mail		

2.a Osobní údaje právního zástupce (doloženo plnou mocí)

Příjmení	Jméno / Název právnické osoby	IČO a LEI (pokud bylo uděleno)	
Adresa / Sídlo: Ulice, číslo	PSČ	Město	Stát
Telefon	E-mail		

2.b Kontaktní údaje (pokud jsou rozdílné od 2.a)

Příjmení / Název právnické osoby		Jméno	
Adresa / Sídlo: Ulice, číslo	PSČ	Město	Stát
Telefon		E-mail	

3.a Jasný popis služby nebo smlouvy, které se stížnost týká (tj. název služby, kryptoměny, nebo odkazy na příslušné transakce)

3.b Popis stížnosti včetně popisu okolností

Prosíme, přiložte dokumentaci k podložení uvedeného popisu

3.c Datum, kdy k události došlo

3.d Popis způsobené škody, ztráty nebo jiné újmy (pokud je to relevantní)

3.e Uvedení dalších informací (pokud je to relevantní)

Podpis

Místo a datum podpisu

Příložená dokumentace (prosíme označte křížkem):

- ☐ Plná moc nebo jiný obdobný dokument
- ☐ Kopie dokumentace, ke které se Stížnost vztahuje
- ☐ Další podpůrná dokumentace: