

Reklamační řád společnosti Diamond public s.r.o.

Reklamační řád

Tento Reklamační řád je součástí Obchodních podmínek společnosti Diamond public s.r.o. (dále jen „Diamond public“) (dále jen „OP“). Tento Reklamační řád je součástí Obchodních podmínek Diamond public s.r.o. (dále jen „Platební podmínky“). OP a Platební podmínky naleznete na Internetových stránkách spol. Diamond public - tj. <https://www.moonpay.eu/>.

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

Tento reklamační řád se vztahuje na poskytování následujících služeb společnosti Diamond public: „Diamond účet, a „Diamond Pay“ (dále jen „Služby Diamond public“).

Reklamaci kvality služeb společnosti Diamond public lze uplatnit v rozsahu stanoveném dle zákona č. 370/2017 Sb., o platebním styku, v platném znění, případně dalšími obecně závaznými právními předpisy.

Reklamaci a stížnost lze podat tehdy, pokud se důvodně domníváte, že poskytnutí Služeb Diamond public neproběhlo tak, jak je ujednáno v OP, Platebních podmínkách a související smluvní dokumentaci. Doporučujeme, abyste si před podáním reklamace či stížnosti ověřili správnou funkčnost služeb Diamond public na internetových stránkách spol. Diamond public nebo dotazem na email info@diamond-public.cz.

Způsob podávání reklamace a stížnosti

Reklamovat služby lze písemně na adresu Žďár nad Metují 18, 549 55, nebo emailem na info@diamond-public.cz

Reklamaci platební transakce provedené na webové stránce www.moonpay.eu lze provést pouze prostřednictvím emailu na info@diamond-public.cz.

Reklamaci anebo stížnost vyhodnotíme a buď přijmeme, zamítneme, nebo odůvodníme zamítnutí, případně informujeme o dalším postupu ve věci a upozorníme na možnou požadovanou součinnost ze strany Zákazníka. Pro účely vyřízení reklamace anebo stížnosti, případné podávání informace o průběhu řízení ve věci reklamace anebo stížnosti a zaslání požadavků o součinnosti bude společnost Diamond public využívat e-mailovou adresu Zákazníka, případně jiný kontaktní údaj Zákazníka.

Přijetí požadavku na reklamaci podaného Zákazníkem oznámí spol. Diamond public nejpozději do 3 pracovních dnů od okamžiku doručení reklamace anebo stížnosti.

Náležitosti reklamace/stížnosti a lhůty k podání reklamace/stížnosti

Ve své reklamaci uveďte, prosím, maximum informací, které pomohou společnosti Diamond public s jejím řešením, zejména informace: čeho se reklamační týká, důležitá data, čísla dokumentů, částky popř. jméno a příjmení, adresu a datum narození, e-mail. Prosím, přiložte rovněž veškeré dokumenty, kterých se reklamační nebo stížnost týká (např. stvrzenky a doklady o provedení platební transakce, výpisy platebních transakcí apod.).

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.

Lhůty k vyřízení reklamace/stížnosti

Reklamační nebo stížnosti vyřizuje společnost Diamond public vždy bez zbytečného odkladu. Maximální doba pro vyřízení reklamace činí 15 pracovních dnů od obdržení reklamace nebo stížnosti Zákazníka společností Diamond public. V průběhu vyřizování reklamace nebo stížnosti může být Zákazník kontaktován ze strany společnosti Diamond public telefonicky nebo e-mailem s žádostí o doplnění nebo upřesnění některých informací. Doba čekání na doplnění údajů ze strany Zákazníka se do uvedené 15denní lhůty nezapočítává.

Brání-li společnosti Diamond public překážka nezávislá na její vůli odpovědět na stížnost nebo reklamaci ve lhůtě 15 pracovních dnů, sdělí Zákazníkovi v této době překážky, které mu ve včasné odpovědi brání, a odpoví nejpozději do 35 pracovních dnů po dni obdržení stížnosti nebo reklamace.

Podněty a připomínky ke službám a produktům poskytovaným společností Diamond public

Společnost Diamond public vítá veškeré náměty a připomínky k poskytovaným Službám Diamond public. Náměty a připomínky je možné předat kdykoliv prostřednictvím emailu info@diamond-public.cz

Závěrečná ustanovení

Tento Reklamační řád je platný a účinný od 1. června 2020.

