

REKLAMAČNÍ ŘÁD YOUNGLINK

Tento Reklamační řád vydává společnost YoungLink s.r.o., se sídlem Roháčova 946/49, Budějovické Předměstí, 397 01 Písek, identifikační číslo: 19371837, zapsané v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Českých Budějovicích, C 33239/KSCB (dále jen „Společnost“). Vyřizování reklamací a stížností týkajících se poskytování platebních služeb se řídí ustanovením zákona č. 370/2017 Sb., o platebním styku, ve znění pozdějších předpisů. Vyřizování ostatních reklamací a stížností se řídí obecně závaznými právními předpisy.

1. Definice pojmů

- Reklamacie - Požadavek zákazníka, aby společnost napravila, dle názoru zákazníka, nesprávný postup společnosti při poskytování platebních služeb.
- Stížnost - Projev nespokojenosti zákazníka s poskytnutou službou, s jednáním pracovníka společnosti, s postupem vyřízení reklamacie, s obchodními podmínkami apod.
- Zákon o platebním styku - Zákon č. 370/2017 Sb.
- Internetová služba YoungLink - Moderní internetová sociometrická aplikace. Ve službě YoungLink jsou nabízené produkty a služby, které nakupují koncoví zákazníci.

2. Místo uplatnění reklamacie nebo stížnosti

Reklamacie a stížnost je možné uplatnit:

- 2.1. prostřednictvím e-mailové adresy: helpdesk@younglink.cz,
- 2.2. osobně nebo písemně na adrese Roháčova 1946/49, 397 01 Písek,
- 2.3. telefonicky na telefonním čísle +420 777 146 889,
- 2.4. prostřednictvím datové schránky:3qkhdcn.

3. Náležitosti reklamacie a stížnosti**3.1. Reklamacie**

Reklamacie musí obsahovat:

- 3.1.1. výstižné označení předmětu reklamacie,
- 3.1.2. identifikační údaje klienta; mailovou adresu, pod kterou se do Služby hlásí; a id transakce uskutečněné skrze Platební bránu ComGate,
- 3.1.3. kontaktní adresu, popřípadě telefonické nebo emailové spojení pro upřesňující dotazy společnosti,
- 3.1.4. prohlášení, že údaje uvedené v reklamaci jsou úplné a pravdivé, podpis klienta

3.2. Stížnost

Stížnost musí obsahovat:

- 3.2.1. výstižné označení předmětu stížnosti,
- 3.2.2. identifikační údaje klienta a mailovou adresu, pod kterou se do Služby hlásí.

4. Vyřízení reklamacie a stížnosti

Reklamacie bude vyřízena následujícím postupem:

- Lhůta pro vyřízení reklamacie je 15 pracovních dnů od obdržení reklamacie společností.
- Po obdržení reklamacie provede společnost šetření za účelem zjištění její oprávněnosti.
- Po uznání reklamacie je společnost povinná do 15 pracovních dnů po obdržení reklamacie událost vyřešit a sdělit zákazníkovi výsledky řešení.
- Brání-li společnosti překážka nezávislá na její vůli vyřešit reklamaci v době 15 pracovních dní, sdělí společnost zákazníkovi před uplynutím dané doby překážky, které ji ve včasném řešení brání, a stanoví nový termín vyřešení reklamacie, který bude ve lhůtě nejpozději 35 pracovních dnů po dni obdržení.
- Zákazník je o podrobném postupu a stavu řešení reklamacie informován skrze mailovou komunikaci.

Stížnost bude vyřízena následujícím postupem:

- Stížnosti jsou zpracovány v nejkratší možné době. Společnost odpovídá na přijaté stížnosti do 15 pracovních dnů od jejich obdržení.
- Do lhůty se nezapočítává doba, během které zákazník doplňuje informace požadované společností. Zákazník je o podrobném postupu a stavu řešení stížnosti informován v skrze mailovou komunikaci.

Účinnost

Reklamační řád nabývá účinnosti dnem 1. srpna 2024

YoungLink s.r.o.

Dušan Brabec, jednatel

