Reklamační řád Mo.one

dále jen „Reklamační řád“

Poskytovatel	Mo.one a.s., IČO 020 13 517, platební instituce s povolením České národní banky
Účinnost od	15. 12. 2026
Nahrazuje	Reklamační řád ze dne 11. 6. 2025

Obsah

1. K čemu Reklamační řád slouží
2. Na co se Reklamační řád vztahuje
3. Jak Podání podat
4. Co v Podání uvést
5. Čím se zabývat nemusíme
6. Lhůty
7. Jak se dozvíte výsledek
8. Když s vyřízením nejste spokojeni
9. Závěrečná ustanovení

1 K čemu Reklamační řád slouží

1.1 Jsme společnost **Mo.one a.s.**, IČO 020 13 517, se sídlem Palackého třída 3048/124, Královo Pole, 612 00 Brno, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Brně, oddíl B, vložka 9099. V textu o sobě mluvíme jako „**my**“.

1.2 Tento Reklamační řád popisuje, **jak nám dát vědět, když nejste s našimi službami spokojeni** — a co se pak stane. Platí pro **reklamace** i pro **stížnosti**; pro oba případy dále používáme souhrnný pojem **Podání**.

1.3 **Kdy podat reklamaci.** Reklamaci podejte, máte-li za to, že naše služba neodpovídá tomu, co jsme si sjednali, že jsme nedodrželi smluvní podmínky nebo že jsme postupovali v rozporu s právními předpisy.

1.4 **Kdy podat stížnost.** Stížnost podejte, máte-li za to, že se k Vám někdo z nás zachoval nevhodně, nebo Vám nevyhovuje forma či obsah informací, které jsme Vám poskytli.

1.5 **Co lze reklamovat u plateb.** Typicky: platbu, kterou jste **neautorizovali**; platbu **provedenou nesprávně** nebo pozdě; nesprávně účtovaný poplatek; nefunkčnost služby.

1.6 Každé Podání posoudíme a využijeme je i jako **zpětnou vazbu** ke zlepšení našich služeb. Nevyhovíme-li mu, uvedeme důvody.

2 Na co se Reklamační řád vztahuje

2.1 Vztahuje se na **naše služby**, tedy na platební služby, které poskytujeme na základě povolení České národní banky, a na služby s nimi související.

2.1a **Motivační programy.** Tímto Reklamačním řádem se řídí i podání, která se týkají **Motivačních programů** — tedy programů Stardust a Díky Tobě a soutěží Na nás a Vyhraj. Patří sem i podání o tom, že Vám nebyla vyplacena **odměna nebo výhra**. Vyřizujeme je ve lhůtě podle článku 6.4. Podání týkající se **soutěže Na nás**, včetně nároku na výhru, podávejte nám, i když je jejím pořadatelem Obchodník.

2.2 **Služby jiných společností v Aplikaci.** V Aplikaci mohou být dostupné i služby, které **neposkytujeme my**, ale jiná společnost z naší skupiny — zejména **Chat** a další služby **Mo.one Digital Services s.r.o.** Podání k těmto službám se řídí **Reklamačním řádem Mo.one Digital Services** pro Uživatele, resp. pro Obchodníky. Pošlete-li je omylem nám, **předáme je bez zbytečného odkladu** tam, kam patří, a dáme Vám vědět. **Reklamaci platby provedené v Chatu** uplatňujete u nás podle tohoto Reklamačního řádu.

2.3 **Nákup u Obchodníka.** Reklamace zboží nebo služby, které jste koupili u Obchodníka, řešte **přímo s ním** — my nejsme stranou této smlouvy. Rádi Vám ale poskytneme údaje k platbě, které máme.

2.4 **Neautorizovaná nebo nesprávně provedená platba — kam s ní.** U platby z Vašeho účtu u Banky, kterou jsme pro Vás pouze připravili a předali Bance, nápravu poskytuje **Vaše Banka** — u ní také reklamaci podejte, podle jejího reklamačního řádu. Týká-li se reklamace i toho, co jsme dělali my (například obsahu předaného platebního příkazu), **podejte ji i u nás**. V tomto rozsahu odpovídáme a musíme doložit, že jsme příkaz předali správně.

Poskytneme Vám součinnost a údaje, které k platbě máme.

3 Jak Podání podat

3.1 Podání můžete podat:

- **v Aplikaci** — prostřednictvím Zákaznického servisu;
- **e-mailem** na **info@mo.one**;
- **telefonicky** na **+420 226 633 296**;
- **dopisem** na adresu Palackého třída 3048/124, Královo Pole, 612 00 Brno.

3.2 **Chat v Aplikaci** slouží ke komunikaci s Obchodníky a ostatními uživateli. **Není kanálem pro reklamace ani pro hlášení bezpečnostních incidentů** — použijte prosím kanály podle článku 3.1.

3.3 **Přístupnost.** Potřebujete-li kvůli zdravotnímu postižení učinit Podání jiným způsobem, dejte nám vědět některým z kontaktů výše a najdeme řešení, které Vám bude vyhovovat.

4 Co v Podání uvést

4.1 Abychom věc mohli posoudit, potřebujeme vědět:

- **kdo jste** — jméno, příjmení a datum narození; jste-li podnikatel, také IČO; u právnické osoby název, IČO a sídlo;
- **jak Vás zastihneme** — adresu, telefon nebo e-mail pro doplňující dotazy;
- **čeho se Podání týká** — o kterou službu nebo o koho jde, co se stalo a **kdy** (datum a čas), případně čísla nebo identifikátory plateb;
- **co si přejete** — jak byste chtěli věc vyřešit.

4.2 Přiložte prosím **doklady**, které nám pomohou věc prošetřit.

4.3 **Podejte to včas.** Podání učiňte **bez zbytečného odkladu** poté, co zjistíte, že k němu máte důvod. U starších událostí se může stát, že už nebudeme mít potřebné doklady.

4.4 **Nejpozdější lhůta u plateb.** Jde-li o platbu, kterou jste **neautorizovali** nebo která byla **provedena nesprávně**, oznamte ji bez zbytečného odkladu poté, co se o ní dozvíte — **nejpozději však do 13 měsíců** ode dne, kdy byla částka odepsána z Vašeho účtu (jste-li plátce), nebo připsána na Váš účet (jste-li příjemce). **Po uplynutí této lhůty už právo na nápravu nelze uplatnit.** Oznamte to prosím zároveň své Bance — viz článek 2.4.

4.5 **Když něco chybí.** Nebude-li Podání úplné, **vyzveme Vás k doplnění**. Doplnit můžete do **5 dnů** od doručení výzvy. Nedoplníte-li je, věc posoudíme **na základě údajů, které máme**, a v odpovědi Vám uvedeme, co nám k posouzení chybělo.

5 Čím se zabývat nemusíme

5.1 Nemusíme se zabývat Podáním, které:

- je **anonymní**;
- se týká věci, kterou jsme už **vyřídili**, aniž byste uvedli nové skutečnosti;
- se týká věci, o níž už **rozhodl soud nebo finanční arbitr**;
- vyžaduje doklady, u nichž už **uplynula skartační lhůta** (doba, po kterou je musíme uchovávat), nebo bylo učiněno až po uplynutí zákonné lhůty pro uplatnění reklamace;
- není reklamací ani stížností, ale **vyjádřením osobního názoru** na naše služby.

5.2 I tak Vám ale dáme vědět, že se věcí zabývat nebudeme, a **vysvětlíme proč**.

6 Lhůty

6.1 **Podání týkající se platebních služeb.** Vyřídíme je **do 15 pracovních dnů** ode dne, kdy je obdržíme.

6.2 **Když nám v tom brání překážka.** Brání-li nám ve včasném vyřízení **překážka nezávislá na naší vůli**, sdělíme Vám **ještě ve lhůtě 15 pracovních dnů**, o jakou překážku jde, a Podání vyřídíme **nejpozději do 35 pracovních dnů** ode dne obdržení.

6.3 **Lhůty podle článků 6.1 a 6.2 se nezastavují.** Běží ode dne obdržení Podání, i když si od Vás nebo od třetích stran vyžádáme doplnění.

6.4 **Ostatní Podání.** Vyřídíme je bez zbytečného odkladu, **nejpozději do 30 dnů** ode dne obdržení. U těchto Podání se do lhůty nezapočítává doba, po kterou čekáme na Vaše doplnění nebo na podklady od třetích stran.

7 Jak se dozvíte výsledek

7.1 Odpověď Vám pošleme **v Aplikaci**, neurčíte-li jiný způsob.

7.2 **Požádáte-li o to, odpovíme Vám v listinné podobě.**

7.3 V odpovědi vždy uvedeme, **jak jsme věc posoudili a proč** — a nevyhovíme-li Vám, také to, jaké máte další možnosti.

8 Když s vyřízením nejste spokojeni

8.1 **Revizní stížnost.** Nejste-li spokojeni s tím, **jak jsme Podání vyřídili**, můžete nás požádat o jeho **přezkoumání**.

8.2 **Mimosoudní řešení sporů.** Jste-li spotřebitel, můžete se obrátit na:

- **finančního arbitra** — u sporů týkajících se **platebních služeb** (služeb PIS a AIS);

Kancelář finančního arbitra, Legerova 1581/69, 110 00 Praha 1, *www.finarbitr.cz*

- **Českou obchodní inspekci** — u **ostatních spotřebitelských sporů**, které nespadají do působnosti finančního arbitra;

Česká obchodní inspekce, Gorazdova 1969/24, 120 00 Praha 2, *coi.gov.cz*

8.3 **Stížnost orgánu dohledu.** Můžete se rovněž obrátit na **Českou národní banku** jako orgán dohledu nad naší činností: Na Příkopě 864/28, 115 03 Praha 1, *www.cnb.cz*.

8.4 **Právo obrátit se na soud** tím není dotčeno.

9 Závěrečná ustanovení

9.1 Tento Reklamační řád patří mezi Související podmínky podle Smlouvy; použije se i v režimu Lite a u platby bez Profilu. Můžeme jej **jednostranně měnit** postupem podle Smlouvy.

9.2 Tento Reklamační řád je účinný od **15. 12. 2026** a nahrazuje Reklamační řád ze dne 11. 6. 2025.