

Reklamační řád a vyřizování stížností

Tento reklamační řád stanoví postup pro podávání a vyřizování reklamací a stížností týkajících se služeb Blunit Finance a.s.

1. Podání reklamace/stížnosti

Reklamaci nebo stížnost můžete podat prostřednictvím aplikace, e-mailem na reklamace@blunit.com, poštou na adresu sídla nebo telefonicky. Uveďte prosím identifikaci, popis problému, číslo transakce/účtu, datum a požadovaný způsob nápravy.

2. Lhůty a průběh vyřízení

Potvrzení o přijetí zašleme bez zbytečného odkladu. V souladu s PSD2 odpovíme nejpozději do 15 pracovních dnů od obdržení. Ve výjimečných případech lze lhůtu prodloužit na maximálně 35 pracovních dnů; o důvodech a očekávaném termínu vás informujeme.

3. Neoprávněné nebo nesprávně provedené platby

Pokud zjistíte neoprávněnou nebo chybně provedenou platbu, kontaktujte nás bezodkladně. Budeme postupovat dle zákona o platebním styku (náprava/vrácení částky, případně šetření karetní společnosti).

4. Způsob vyřízení

Reklamaci vyřídíme opravou chyby, vrácením částky, vysvětlením nebo zamítnutím s odůvodněním. O výsledku vás informujeme stejným kanálem, jakým jste reklamaci podali, není-li dohodnuto jinak.

5. Eskalace a dozor

Nebudete-li s vyřízením spokojeni, můžete se obrátit na Finančního arbitra (Finanční arbitr, Legerova 1581/69, 110 00 Praha 1 (www.finarbitr.cz)) nebo na orgán dohledu Česká národní banka, Na Příkopě 28, 115 03 Praha 1. Tím není dotčeno právo obrátit se na soud.

6. Náklady

Podání a vyřízení reklamace je bezplatné.

7. Závěrečná ustanovení

Tento řád je zveřejněn na webu a v aplikaci. Společnost si vyhrazuje právo jej měnit; změny nabývají účinnosti zveřejněním, není-li uvedeno jinak.

Provozovatel: Blunit Finance a.s., IČO 06286721, se sídlem Václavské náměstí 2132/47, Nové Město, 110 00 Praha 1, Česká republika.

Blunit Finance a.s. je držitelem povolení k poskytování platebních služeb malého rozsahu dle zákona č. 370/2017 Sb., o platebním styku, a je dohlížena Českou národní bankou.

Kontakt: info@blunit.com | +420 277 005 022 | www.blunit.com

Účinnost od: 29.08.2025