

PRAVIDLA PRO VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ A REKLAMACÍ UŽIVATELŮ (REKLAMAČNÍ ŘÁD)

Každý klient společnosti EXCHANGE s.r.o. (dále jen „Společnost“) má právo vyjádřit svou nespokojenost s poskytovanými platebními službami, směnářskými službami či chováním zaměstnanců Společnosti, a to formou reklamací nebo stížností.

Pro účely těchto pravidel se

- **reklamací** rozumí požadavek klienta, aby Společnost napravila, dle názoru klienta, nesprávný postup Společnosti při poskytování svých služeb, zejména z oblasti platebního styku, např. údajně nesprávně provedený příkaz dle instrukcí klienta k převodu peněžních prostředků jako součást platební služby Společnost související se směnou měn.
- **stížností** se rozumí projev nespokojenosti klienta s poskytnutou službou, s jednáním zaměstnance Společnosti, s postupem vyřízení reklamace, s obchodními podmínkami apod.

Náležitosti reklamace a stížnosti

Reklamace

Reklamace musí obsahovat:

- výstižné označení předmětu reklamace,
- identifikační údaje klienta a jeho klientské číslo, pokud mu bylo přiděleno,
- kontaktní adresu, popřípadě telefonické nebo emailové spojení pro upřesňující dotazy Společnosti,
- ujednání, že údaje uvedené v reklamaci jsou úplné a pravdivé,
- podpis klienta.

Reklamaci je třeba doložit dokladem, který jednoznačně identifikuje reklamovaný úkon, službu či transakci (např. výpis z účtu, kopie příkazu k převodu, účtenka k příslušné transakci, doklad o hotovostní operaci apod.) a dokládajícím oprávněnost reklamace. Společnost je oprávněna požadovat předložení dalších dokladů a/nebo poskytnutí dalších informací.

Jestliže klient tvrdí, že neautorizoval provedenou platební transakci platební služby nebo že tato byla provedena nesprávně, je Společnost povinna doložit, že byl dodržen postup, který umožňuje ověřit, že byl dán platební příkaz, že tato platební transakce byla správně zaznamenána, zaúčtována, a že nebyla ovlivněna technickou poruchou nebo jinou závadou.

Stížnost

Doporučujeme, aby stížnost obsahovala:

- výstižné označení předmětu stížnosti,
- identifikační údaje klienta a jeho klientské číslo, pokud mu bylo přiděleno.

Pokud je to možné, doporučujeme stížnost doložit příslušným dokladem o předmětu stížnosti.

Způsob podání reklamace a stížnosti

Klient může reklamaci a stížnost podat jedním z následujících způsobů:

- osobně nebo písemně na obchodním místě Společnosti. Při osobním podání obdrží klient v případě reklamace kopii podané reklamaci s vyznačením data přijetí reklamace, potvrzenou pracovníkem Společnosti a razítkem Společnosti,
- písemně na adrese:
EXCHANGE s.r.o., Kaprova 14/13, Praha 1, 110 00

Lhůty pro uplatnění reklamace a stížnosti

Reklamace

Reklamaci doporučujeme uplatnit bez zbytečného odkladu po obdržení informace, která je podnětem k podání reklamace – např. výpis z účtu, avízo o provedené transakci apod.

Doporučená lhůta pro reklamaci:

- platební služby je 30 dnů od poukázání peněžních prostředků ve prospěch účtů Společnosti,
- hotovostní směnárenské služby je 7 dnů od provedení směny,
- v ostatních případech 30 dnů od provedení transakce nebo služby.

Reklamace hotovostních transakcí doporučujeme uplatnit nejlépe ihned na pokladně směnárny Společnosti.

Maximální lhůta pro uplatnění reklamace platebních transakcí je 13 měsíců ode dne provedení.

Upozornění: Klient je povinen vždy přepočítat hotovost a zkontrolovat správnost údajů na pokladním dokladu (odpočtu, příjmovém nebo výdajovém dokladu) ihned. Pokud se klient u vkladu do výše ekvivalentu 1.000 EUR nebude identifikovat, může být vyřízení reklamace ztíženo, výsledkem může být i zamítnutí reklamace.

Stížnost

Stížnost by měla být podána bez zbytečného odkladu. Doporučujeme podání stížnosti nejpozději do 30 kalendářních dnů od vzniku podnětu k podání stížnosti.

Lhůta pro vyřízení reklamace a stížnosti

Reklamace

Lhůta pro vyřízení reklamace je nejdéle do 30 dnů od obdržení reklamace Společností.

Pokud se reklamaci nepodaří v uvedených termínech vyřídit, Společnost klienta informuje o dalším postupu, zejména o nejbližším termínu, v němž jeho reklamace může být vyřízena.

Stížnost

Stížnosti jsou zpracovány v co nejkratší možné době. Společnost zpravidla odpovídá na přijaté stížnosti do 15 pracovních dnů od jejich obdržení. U komplikovanějších případů je lhůta pro vyřešení stížnosti 30 dnů.

Pokud se stížnost nepodaří v uvedených termínech úspěšně vyřešit, Společnost klienta informuje o důvodech prodlevy a předpokládaném datu vyřešení.

Do lhůty pro vyřízení reklamace/stížnosti se nezapočítává doba, během které klient doplňuje informace požadované Společností.

Informace o vyřízení reklamace a stížnosti

Reklamace

Společnost zašle klientovi odpověď písemně – poštou nebo elektronicky.

Stížnost

Společnost sdělí klientovi odpověď písemně – poštou, elektronicky nebo telefonicky.

Písemnou odpověď na stížnost Společnost zašle klientovi pouze v případě, že tato forma odpovědi je klientem požadována.

Náklady spojené s vyřizováním reklamací/stížností uplatněných klienty nese Společnost.

Řešení sporů

Pokud klient není s vyřízením reklamace spokojen, může se obrátit na vedení Společnosti. Dále se v případě nespokojenosti se službami či reakcemi Společnosti mohou klienti obracet na níže uvedené příslušné orgány.

Spory vzniklé v rámci reklamačního řízení nebo při řešení stížnosti mohou být řešeny:

- příslušným soudem;
- finančním arbitrem ČR, a to v souladu se zákonem č. 229/2002 Sb. o finančním arbitrovi, ve znění pozdějších předpisů, pokud spor vyplývá z poskytování platebních služeb, pokud je jinak k rozhodnutí tohoto sporu dána pravomoc českého soudu. Ani v těchto případech však není dotčeno právo klienta obrátit se na soud.

Adresa Finančního arbitra je:

Finanční arbitr ČR

Washingtonova 25

110 00 Praha 1

Každý účastník řízení nese své náklady řízení sám, s výjimkou nákladů tlumočení, které podle zákona o finančním arbitrovi nese Společnost. Řízení se nezaplatňuje;

- v rozhodčím řízení, pokud je rozhodčí doložka mezi Společností a klientem pro řešení tohoto sporu sjednána.

Klient je oprávněn podat stížnost České národní bance

Adresa České národní banky:

Česká národní banka

Na Příkopě 28

115 03 Praha 1

Závěrečná ustanovení

Vyřizování reklamací a stížností týkajících se poskytování platebních služeb se řídí ustanovením § 120, 121 a 123 zákona č. 284/2009 Sb. o platebním styku, ve znění pozdějších předpisů.

Vyřizování ostatních reklamací a stížností se řídí obecně závaznými právními předpisy.

Tato Pravidla pro vyřizování stížností a reklamací uživatelů (Reklamační řád) jsou uveřejněna na internetových stránkách Společnosti www.exchange.cz a na pobočkách Společnosti a jsou účinná ode dne 13. 4. 2011