

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, směnárenskými 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.
- **zjednodušeným reklamačním řízením** se rozumí požadavek klienta o zrušení hotovostní operace a vrácení prostředků klienta, které použil k provedení směny, v plné výši.

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.

Zjednodušené reklamační řízení

Klient má při splnění dále uvedených podmínek právo odstoupit od provedené hotovostní směny v tzv. zjednodušeném reklamačním řízení. Zjednodušené reklamační řízení slouží jako nástroj ochrany tzv. drobných klientů, kteří se neorientují v nabídce služeb bankovních a nebankovních směnáren, a proto se vztahuje pouze na směny v objemu do 1 000 EUR (tj. bez identifikace klienta) a v žádném případě se nevztahuje na směny VIP kurzem (tj. na směny držitelů VIP karet, s využitím slevových kupónů apod.).

Pro zjednodušené reklamační řízení stačí, aby klient reklamaci uplatnil v den a místě provedení směny, a to následovně:

- Klient předloží doklad o provedené hotovostní směně. Klient může být pracovníkem Společnosti požádán o prokázání totožnosti.
- Klient předá pracovníkovi Společnosti ke kontrole všechny prostředky ve stejné měně a nominální hodnotě, které mu byly vyplaceny v rámci hotovostní směny. Nejsou vyžadovány stejné bankovky nebo nominály, které byly klientovi vyplaceny.

- Následně Klient obdrží zpět v plné výši a stejné měně všechny prostředky, které použil k provedení směny.
- Z technických důvodů nelze zajistit vrácení stejných bankovek a nominálů použitých při směně.
- Za odstoupení od provedené hotovostní směny není klientovi účtován žádný poplatek. Klient nemusí sdělovat důvod odstoupení, ačkoliv je tato informace vítána pro další zlepšování služeb Společnosti.
- Klient obdrží zpět doklad o provedené hotovostní směně viditelně označený slovem STORNO.
- V případě, že je aktuální pokladní zůstatek Společnosti nedostatečný k vrácení prostředků klientovi, je s ním dohodnut další postup (např. posunutí zjednodušeného reklamačního řízení na následující den).

Každý doklad lze použít pro účely reklamace pouze jednou.

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.

Zjednodušené reklamační řízení

Požádat o zrušení hotovostní směny je možné uplatnit pouze v den a na místě provedení směny.

Lhůty 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 se nezapočítává doba, během které klient doplňuje informace požadované Společností.

Zjednodušené reklamační řízení

Reklamační řízení ve zjednodušeném reklamačním řízení je vyřízeno ihned na počkání.

V případě podezření z pokusu o zneužití zjednodušeného reklamačního řízení je s Klientem sepsán reklamační protokol a dále je postupováno dle tohoto Reklamačního řádu jako v případě standardní reklamační řízení. Důvodem může být např. reklamační směna, kterou klient prokazatelně neuskutečnil, opakovaná reklamační řízení stejného dokladu apod.

Informace o vyřízení reklamační řízení a stížnosti

Reklamační řízení

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 reklamační řízení/stížností uplatněných klienty nese Společnost.

Zjednodušené reklamační řízení

Reklamační řízení je vyřízeno bez odkladu na místě zrušením hotovostní směny a vrácením prostředků klientovi.

Řešení sporů

Pokud klient není s vyřízením reklamační řízení 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 arbitř ČR

Washingtonova 25

110 00 Praha 1

<https://www.finarbitr.cz/cs/>

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

<https://www.cnb.cz/>

Závěrečná ustanovení

Vyřizování reklamační řízení a stížností týkajících se poskytování platebních služeb se řídí ustanovením § 187, 188 a 190 zákona č. 370/2017 Sb. o platebním styku, ve znění pozdějších předpisů.

Vyřizování ostatních reklamační řízení a stížností se řídí obecně závaznými právními předpisy.

Tato Pravidla pro vyřizování stížností a reklamační řízení uživatelů (Reklamační řád) jsou uveřejněna na internetových stránkách Společnosti www.exchange.cz a na pobočkách Společnosti a jsou účinná ode dne 13. 4. 2018