

# 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 odstoupení, reklamací nebo stížností.

## Pro účely těchto pravidel se

- **odstoupením** rozumí právo klienta zrušit bezdůvodně směnu valut ve lhůtě do tří hodin od provedení odpočtu, v rámci běžné pracovní doby směnární, a to nejvýše do hodnoty 1000 EUR nebo ekvivalentu přepočteného aktuálním kurzem vyhlášeným ČNB.
- **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 Společnosti související se směnou měn.
- **stížností** rozumí projev nespokojenosti klienta s poskytnutou službou, s jednáním zaměstnance Společnosti, s postupem vyřízení reklamace, s obchodními podmínkami apod.

## Náležitosti odstoupení, reklamace a stížnosti

### Odstoupení

Klient má právo hotovostní směnu bezdůvodně zrušit ve lhůtě do tří hodin od provedení odpočtu, a to v rámci běžné pracovní doby směnární, nejvýše však do hodnoty 1000 EUR nebo ekvivalentu přepočteného aktuálním kurzem vyhlášeným ČNB pro daný den. Do tříhodinové lhůty se započítává pouze otevírací doba směnární. V případě přerušení lhůty je minimální čas na uplatnění práva 30 minut po opětovném otevření provozovny v případě, že tříhodinová lhůta během této doby uplynula. Pro uplatnění práva klienta je rozhodující čas uskutečnění obchodu vytištěný na odpočtu. Další podrobné informace k právu na odstoupení jsou uvedeny na <https://www.cnb.cz/exchange>.

### Reklamacie

Reklamacie 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.

Reklamací 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,
- kontaktní adresu, popřípadě telefonické nebo emailové spojení pro upřesňující dotazy Společnosti.

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

## Způsob podání odstoupení

### Klient musí o odstoupení od směny žádat:

Vždy pouze osobně v provozovně, ve které byla směna provedena, po předložení dokladu o směně (odpočtu). Jestliže klient nemá odpočet, mohou pracovníci směnárný využít dostupné technické prostředky k identifikaci směny klienta. Odstoupit od směny lze vždy pouze jednou. V případě směny v hodnotě vyšší než 1000 EUR obdrží klient náhradní doklad, který nelze použít k dalšímu odstoupení od směny. Při odstoupení je klient povinen vrátit vyplacené finanční prostředky a následně obdrží ekvivalent přepočtený směnným kurzem uvedeným na dokladu o směně. Klient nemusí vrátit prostředky v původní skladbě nominálů, nicméně vrácené prostředky musí být platné a nepoškozené.

## 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 odstoupení, reklamace a stížnosti

### Odstoupení

Právo na odstoupení je nutné uplatnit v zákonné lhůtě do 3 hodin od provedení směny v rámci běžné pracovní doby směnárný. Lhůta běží pouze v době, kdy je provozovna směnárný otevřena pro zákazníky. V případě přerušení běžící lhůty lze právo uplatnit ještě minimálně 30 minut po opětovném otevření provozovny.

### 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 směnárný 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.

## Lhůty pro vyřízení odstoupení, reklamace a stížnosti

### Odstoupení

Okamžitě po přijetí oprávněné žádosti o odstoupení od směny.

### Reklamace

Lhůta pro vyřízení reklamace je nejdéle do 15 pracovních dnů od jejího přijetí pracovníky Společnosti.

### Stížnost

Lhůta pro vyřízení stížnosti je nejdéle 10 pracovních dnů od jejího přijetí pracovníky Společnosti.

Pokud se Reklamaci nebo Stížností nepodaří vyřešit v uvedeném termínu, informuje Společnost klienta v daném termínu o překážkách, které brání vyřešení v předepsaných lhůtách, a o nejbližším termínu, v němž jeho Reklamace nebo Stížnost může být vyřízena.

## Informace o vyřízení odstoupení, reklamace a stížnosti

### Odstoupení

Oprávněné odstoupení od směny vyřídí pracovník společnosti okamžitě po přijetí požadavku od klienta.

### 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

Legerova 69, 110 00 Praha 1

telefon: 257 042 070

email: [arbitr@finarbitr.cz](mailto:arbitr@finarbitr.cz)

ID datové schránky: qr9ab9x

<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 nezploplňuje;

- 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

telefon: 224 411 111

email: [podatelna@cnb.cz](mailto:podatelna@cnb.cz)

ID datové schránky: 8tgaiej

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

## Závěrečná ustanovení

Odstoupení od smlouvy o směnárenském obchodu se řídí ustanovením § 16, písm. a – h, zákona č. 277/2013 Sb., o směnárenské činnosti, ve znění pozdějších předpisů. Vyřizování reklamací 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 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](http://www.exchange.cz) a na pobočkách Společnosti a jsou účinná ode dne 1. 4. 2019