

## **PRAVIDLA PRO VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ A REKLAMACÍ UŽIVATELŮ (REKLAMAČNÍ ŘÁD)**

Každý klient společnosti **CAPITAL INVESTIC Corp. s.r.o.** (dále jen „Společnost“) má právo vyjádřit svou nespokojenost s poskytovanými 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. Reklamace 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, případně telefonické nebo e-mailové 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. 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.

#### **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:**

## **Reklamacce**

- osobně nebo písemně na obchodním místě Společnosti. Při osobním podání obdrží klient v případě reklamacce kopii podané reklamacce s vyznačením data přijetí reklamacce, potvrzenou pracovníkem Společnosti a razítkem Společnosti,

- písemně na adrese: Směnárný Capital Investic Corp. s.r.o., Americká 70, 301 50 Plzeň

## **Lhůty pro uplatnění reklamacce a stížnosti**

### **Reklamacce**

Reklamacce doporučujeme uplatnit bez zbytečného odkladu po obdržení informace, která je podnětem k podání reklamacce – např. pokladní doklad apod.

### **Doporučená lhůta pro reklamacce:**

- Reklamacce hotovostních transakcí doporučujeme uplatnit nejlépe ihned na pokladně směnárný Společnosti, maximálně do 7 dnů od provedení směny

### **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 reklamacce ztíženo, výsledkem může být i zamítnutí reklamacce.

### **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 reklamacce a stížnosti**

### **Reklamacce**

Lhůta pro vyřízení reklamacce je nejdéle do 30 dnů od obdržení reklamacce Společností. Pokud se reklamacce nepodaří v uvedených termínech vyřídit, Společnost klienta informuje o dalším postupu, zejména o nejbližším termínu, v němž jeho reklamacce 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.smenarnycic.com](http://www.smenarnycic.com) a na pobočkách Společnosti a jsou účinná ode dne 1.6.2018