

## **REKLAMAČNÍ ŘÁD SPOLEČNOSTI TRAVELEX CZECH REPUBLIC A.S.**

### **Postup pro vyřízení reklamací a stížností**

Každý klient (*dále jen „Klient“*) společnosti Travelex Czech Republic a.s. (*dále jen „Společnost“*) má právo vyjádřit svou nespokojenost s poskytováním službami, produkty či chováním zaměstnanců Společnosti, a to formou reklamací nebo stížností.

Tento Reklamační řád stanovuje obsahové náležitosti reklamace a stížnosti, postupy související s podáváním reklamací a stížností Klientem Společnosti a podmínky řešení reklamací a stížností Společnosti.

**Reklamacie** je podání Klienta v případě, že se domnívá, že Společnost nedodržela smluvní podmínky a postupy Společnosti při poskytování svých služeb, případně jednala v rozporu s právními předpisy.

**Stížnost** je podání Klienta, směřující vůči formě a obsahu Klientovi poskytnutých informací a služeb, vůči jednání a vystupování zaměstnanců Společnosti nebo vůči postupu vyřízení reklamace apod.

**Zjednodušené reklamační řízení** je požadavek Klienta na zrušení hotovostní směnárenské operace v rámci stejného dne, kdy byla transakce uskutečněna, a vrácení prostředků Klienta, které použil k provedení transakce, v plné výši.

Reklamacie a stížnosti pro účely Reklamačního řádu označujeme dále jen jako „reklamacie“.

### **I. NÁLEŽITOSTI REKLAMACE**

#### **Podaná reklamacie musí obsahovat:**

- **identifikační** (u fyzické osoby jméno, příjmení, datum narození, u fyzické osoby–podnikatele IČ, popř. obchodní firmu, u právnické osoby název/obchodní firmu, IČ, sídlo a jméno a příjmení jednajících osoby) a **kontaktní údaje** (adresa, popř. telefonické nebo e-mailové spojení pro upřesňující dotazy Společnosti k reklamaci),
- přesný **popis obsahu reklamace** a **popis nároků**, kterých se Klient domáhá a jaké má požadavky na Společnost,
- **doložení** dostupné **dokumentace** a dalších podstatných údajů, které jednoznačně identifikují reklamovaný úkon, službu či transakci (např. kopie pokladní stvrzenky, apod.) a které dokládají oprávněnost reklamace,
- ujednání, že údaje, které Klient v reklamaci uvádí, jsou pravdivé a úplné.
- datum a podpis Klienta.

Společnost je oprávněna požadovat předložení dalších dokladů a/nebo poskytnutí dalších informací vztahujících se k reklamaci. Klient je povinen poskytnout nezbytnou součinnost v rámci řádného průběhu a vyřízení reklamace.

Neúplnou reklamaci může Klient doplnit do 10 kalendářních dní od doručení výzvy k doplnění. Nebude-li reklamacie obsahovat výše uvedené náležitosti, příp. nebude-li řádně doložena příslušnými doklady identifikující reklamovaný úkon či službu, může být tato skutečnost důvodem k jejímu zamítnutí.

#### **Zjednodušené reklamační řízení:**

Klient má právo odstoupit od provedené hotovostní směnárenské transakce v tzv. zjednodušeném reklamačním řízení, aniž by mu byl účtován jakýkoli poplatek. V takovém případě je dostačující, aby Klient uplatnil reklamaci v co nejkratší době, tzn. ve stejný den, na pobočce Společnosti, kde byla směna provedena.

**Postup vyřízení zjednodušeného reklamačního řízení je následující:**

- Klient vyplní „Protokol o zjednodušeném reklamačním řízení“ a Společnosti předá originál pokladního dokladu „Transaction receipt“ o provedené směnárenské transakci (*každý doklad lze pro účely reklamace použít pouze jednou*).
- Dále Klient předá pracovníkovi Společnosti ke kontrole všechny peněžní prostředky, které mu byly vyplaceny v rámci hotovostní směnárenské transakce (*pozn.: nejsou vyžadovány stejné bankovky či denominace, které byly Klientovi původně vyplaceny*).
- Po kontrole protokolu, účtenky a vrácených peněžních prostředků, kterou provede pracovník Společnosti, získá Klient zpět v plné výši a ve stejné měně všechny peněžní prostředky, které použil k provedení směny (*pozn.: z technických a provozních důvodů není vždy možné zajistit vrácení stejných bankovek a nominálů použitých při původní směně*). Klient dále obdrží pracovníkem Společnosti potvrzenou kopii „Protokolu o zjednodušeném řízení“ a dále kopii původního pokladního dokladu „Transaction receipt“ s nápisem storno/reversal.

S klientem je v případě, že pobočka Společnosti, kde byla směna provedena, nemá výjimečně k dispozici dostatečnou pokladní zásobu hotovosti k vrácení peněžních prostředků, dohodnut další postup (např. posunutí zjednodušeného reklamačního řízení na následující den).

### **II. ZPŮSOB PODÁNÍ REKLAMACE**

Klient může reklamaci podat jedním z následujících způsobů:

- **OSOBNĚ** na kterémkoliv obchodním místě Společnosti. O přijetí reklamace bude sepsán protokol, který Klient i příslušný zaměstnanec Společnosti podepíší, a ve kterém zaměstnanec Společnosti uvede obsah reklamace. Klient obdrží kopii protokolu o reklamaci.

- **PÍSEMNĚ** na adrese: Travelex Czech Republic a.s., Národní 28, 110 00, Praha 1.
- **E-MAILEM** na e-mailovou adresu: [info@travelex.cz](mailto:info@travelex.cz).

Anonymní reklamacie Společnost nevyřizuje.

Při reklamaci výběru hotovosti z bankomatu společnosti Travelex Czech Republic a.s. žádáme Klienta, aby postupoval podle pokynů „Reklamacie výběru hotovosti z bankomatu společnosti Travelex/Travelex ATM Withdrawal Claim“, které jsou dostupné na internetových stránkách [www.travelex.cz](http://www.travelex.cz) v záložce „Bankomaty (ATM)“.

### **III. DOPORUČENÉ LHŮTY PRO UPLATNĚNÍ REKLAMACE**

Reklamacie by měla být uplatněna bez zbytečného odkladu poté, co Klient zjistil důvody pro reklamaci. Doporučená lhůta je maximálně 30 kalendářních dnů od provedení transakce nebo služby.

Reklamaci hotovostní transakce doporučujeme uplatnit ihned na pobočce Společnosti, kde byla směna provedena, a to v rámci Zjednodušeného reklamačního řízení (info viz výše).

**Upozornění:** Klient je povinen si vždy ihned přepočítat hotovost a zkontrolovat správnost údajů na pokladním dokladu „Transaction receipt“. Pokud Klient u transakce do výše ekvivalentu 1.000,- EUR není identifikován, může být vyřízení reklamace ztíženo, výsledkem může být i zamítnutí reklamace.

### **IV. LHŮTY PRO VYŘÍZENÍ REKLAMACE**

Maximální lhůta pro vyřízení je **30 kalendářních dnů** od doručení reklamace do Společnosti. Lhůta pro opravu nebo doplnění reklamace se do této lhůty nezapočítává (*tzn., že každé doplnění nebo změna reklamace jsou považovány za nové podání a lhůta 30 kalendářních dnů začíná běžet znovu od počátku*).

Není-li možné reklamaci ze závažných důvodů v této lhůtě vyřídit, Společnost Klienta informuje o důvodu a odpovídajícímu předpokládanému termínu vyřízení reklamace.

Reklamacie ve zjednodušeném reklamačním řízení je vyřízena ihned na počkání na pobočce Společnosti, kde byla směna provedena.

### **V. ZPŮSOB INFORMOVÁNÍ O VYŘÍZENÍ REKLAMACE**

O způsobu vyřízení reklamace Společnost Klienta informuje písemně, popř. e-mailem, pokud nebude s Klientem individuálně dohodnuta jiná forma předání informace. Náklady spojené s vyřizováním reklamace uplatněných Klientem nese Společnost.

Reklamacie ve zjednodušeném reklamačním řízení je vyřízena bez odkladu na místě zrušením hotovostní směnárenské transakce a vrácením peněžních prostředků Klientovi.

### **VI. PODMÍNKY ODMÍTNUTÍ REKLAMACE**

Jestliže Klient nedodrží povinnosti stanovené těmito pravidly, zejména pak neuvede základní údaje o reklamaci stanovené tímto Reklamačním řádem, je Společnost oprávněna takovou reklamaci odmítnout.

### **VII. MOŽNOST ODVOLÁNÍ NEBO ŘEŠENÍ SPORŮ**

Pokud Klient není s vyřízením reklamace spokojen, může se obrátit na vedení Společnosti a požadovat nové prošetření své reklamace. Reklamacie bude poté znovu prošetřena a o výsledku bude Klient informován ve lhůtách stanovených tímto Reklamačním řádem.

Pokud Klient i nadále s vyřízením své reklamace nesouhlasí, může se obrátit také na soud nebo na nezávislé instituce, kterými jsou:

- **Česká národní banka, Samostatný odbor ochrany spotřebitele**, Na Příkopě 864/28, Praha 1, 115 03.  
Tel.: +420 224 412 770, Fax: +420 224 412 261, e-mail: [spotrebitelem@cnb.cz](mailto:spotrebitelem@cnb.cz)  
ČNB nerozhoduje o předmětu sporu. Posuzuje pouze, zda byly dodrženy právní předpisy, na které dohlíží.

- **Finanční arbitř ČR**, Legerova 69/1581, Praha 1, 110 00.  
Finanční arbitř ČR je správním orgánem pro mimosoudní vyrovnávání sporů, jehož působnost je vymezena zákonem č. 229/2002 Sb. (více na [www.finarbitr.cz](http://www.finarbitr.cz)).

### **VIII. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ**

Tento Reklamační řád je veřejně přístupným dokumentem Společnosti a je k dispozici k nahlédnutí na všech obchodních místech Společnosti.

Společnost je oprávněna tento Reklamační řád změnit. Změna Reklamačního řádu nabývá účinnosti dnem, kdy tuto změnu Společnost oznámí.

**Tento Reklamační řád nabývá účinnosti dnem 1. února 2015.**



# PROTOKOL O PŘIJETÍ REKLAMACE



## I. ČÁST – IDENTIFIKACE

Jméno a příjmení / Název / Obchodní firma

Datum narození / IČ

Adresa trvalého pobytu / Sídlo

Jméno a příjmení jednající osoby (pouze u právnických osob)

Kontaktní adresa / Telefon / E-mail

  
  

## II. ČÁST – POPIS OBSAHU REKLAMACE A NÁROKŮ

Popis obsahu reklamace s uvedením dat, čísel, částek

Popis nároků a požadavků, kterých se Klient domáhá

## III. ČÁST – PŘILOŽENÁ DOKUMENTACE

Dokumenty jednoznačně identifikující reklamovaný úkon, službu či transakci (např. kopie pokladní stvrzenky „Transaction receipt“, apod.) a dokládající oprávněnost reklamace (uveďte seznam):

## IV. ČÁST – ČESTNÉ PROHLÁŠENÍ A PODPIS KLIENTA

Potvrzuji, že výše uvedené údaje a přiložená dokumentace jsou pravdivé a úplné.

Datum

Podpis klienta

## V. ČÁST – PŘIJETÍ REKLAMACE SPOLEČNOSTÍ

Datum podpisu / podpis pracovníka Společnosti

Datum

Razítko a podpis  
pracovníka společnosti

# PROTOKOL O ZJEDNODUŠENÉM REKLAMAČNÍM ŘÍZENÍ



## VI. ČÁST – IDENTIFIKACE

Jméno a příjmení

--

Číslo pokladního dokladu „Transaction receipt“	Datum	Čas

## VII. ČÁST – POPIS OBSAHU REKLAMACE A NÁROKŮ

Popis obsahu/důvodu reklamace s uvedením dat, čísel, částek

--

## VIII. ČÁST – POTVRZENÍ O PŘEVZETÍ PENĚŽNÍCH PROSTŘEDKŮ, ČESTNÉ PROHLÁŠENÍ A PODPIS KLIENTA

Potvrzují převzetí peněžních prostředků a dále to, že výše uvedené údaje a příložená dokumentace jsou pravdivé a úplné.

Datum	
Podpis klienta	

## IX. ČÁST – PŘIJETÍ REKLAMACE SPOLEČNOSTÍ

Datum podpisu / podpis pracovníka Společnosti

Datum	
Razítko a podpis pracovníka společnosti	

## INFORMACE KE ZJEDNODUŠENÉMU REKLAMAČNÍMU ŘÍZENÍ

### Zjednodušené reklamační řízení:

Klient má právo odstoupit od provedené hotovostní směnárenské transakce v tzv. zjednodušeném reklamačním řízení, aniž by mu byl účtován jakýkoli poplatek. V takovém případě je dostačující, aby Klient uplatnil reklamaci v co nejkratší době, tzn. ve stejný den, na pobočce Společnosti, kde byla směna provedena.

### Postup vyřízení zjednodušeného reklamačního řízení je následující:

- Klient vyplní „Protokol o zjednodušeném reklamačním řízení“ a Společnosti předá originál pokladního dokladu „Transaction receipt“ o provedené směnárenské transakci (každý doklad lze pro účely reklamace použít pouze jednou).
- Dále Klient předá pracovníkovi Společnosti ke kontrole všechny peněžní prostředky, které mu byly vyplaceny v rámci hotovostní směnárenské transakce (pozn.: nejsou vyžadovány stejné bankovky či denominace, které byly Klientovi původně vyplaceny).
- Po kontrole protokolu, účtenky a vrácených peněžních prostředků, kterou provede pracovník Společnosti, získá Klient zpět v plné výši a ve stejné měně všechny peněžní prostředky, které použil k provedení směny (pozn.: z technických a provozních důvodů není vždy možné zajistit vrácení stejných bankovek a nominálů použitých při původní směně). Klient dále obdrží pracovníkem Společnosti potvrzenou kopii „Protokolu o zjednodušeném řízení“ a dále kopii původního pokladního dokladu „Transaction receipt“ s nápísem storno/reversal.

S klientem je v případě, že pobočka Společnosti, kde byla směna provedena, nemá výjimečně k dispozici dostatečnou pokladní zásobu hotovosti k vrácení peněžních prostředků, dohodnut další postup (např. posunutí zjednodušeného reklamačního řízení na následující den).