

# Reklamační řád

Postup pro vyřizování reklamací a stížností klientů společnosti STS Change s.r.o., IČ 06363504, se sídlem Na Výsluní 201/13, Praha 10, Strašnice

1. Reklamace a stížnosti klientů směnárny jsou přijímány:
  - prostřednictvím vyplněného reklamačního protokolu podaného na kterékoliv provozovně naší směnárny; seznam provozoven a reklamační protokol vám rádi poskytneme
  - dopisem odeslaným na adresu Na Výsluní 201/13, Praha 10, Strašnice
  - emailem zaslaným na adresu [info@centralchange.cz](mailto:info@centralchange.cz)
2. Reklamace je definována jako požadavek klienta na nápravu stavu, který klient považuje za závadný. Jestliže klient požaduje od směnárny konkrétní nápravu nebo náhradu, uvede to v podání. Stížnost je sdělení klienta týkající se skutečného nebo domnělého porušení práv klienta, jeho zájmů, či porušení obecně závazných právních norem směnárnou nebo jejími zaměstnanci.
3. Reklamaci nebo stížnost může podat klient osobně nebo v zastoupení na kterékoliv pobočce směnárny. Osobou odpovědnou k přijímání reklamace je každý pokladní. V takovém případě sepíše pracovník směnárny s klientem reklamační protokol. Klient svým podpisem na něm stvrzuje pravdivost údajů, které uvedl. Zaměstnanec poskytne reklamujícímu kopii reklamačního protokolu.
4. Reklamace i stížnost (podaná na provozovně nebo emailem či dopisem) musí obsahovat přesné určení konkrétní transakce a její závady, tak, aby byl předmět reklamace nebo stížnosti zřejmý. V opačném případě si směnárna v přiměřené lhůtě vyžádá doplnění reklamace či stížnosti případně předložení příslušného dokladu, který dokládá vadné poskytnutí služby. Pokud nebude doplnění nebo doklad předložen, nemusí být na uplatnění reklamace nebo stížnosti brán zřetel a směnárna ji může odmítnout.
5. Klient v reklamaci či stížnosti povinně uvede také své identifikační údaje – úplné jméno a adresu pro doručení rozhodnutí o reklamaci či stížnosti. Směnárna se nemusí zabývat anonymními reklamacemi nebo stížnostmi.
6. Rozhodným dnem pro stanovení termínu vyřízení reklamace či stížnosti je datum jejího osobního podání na provozovně nebo doručení emailu nebo dopisu.
7. Směnárna rozhoduje o vyřízení reklamace bez zbytečného odkladu, ve lhůtě stanovené zákonem. Rozhodnutí o reklamaci nebo stížnosti sdělí směnárna přednostně emailem; klient musí pravidelně kontrolovat svoji spamovou složku. Neuvedl-li reklamující emailovou adresu, doručuje se písemně na uvedenou adresu. Stejným způsobem postupuje směnárna při odmítnutí reklamace či stížnosti z důvodu neodůvodněnosti nebo z důvodu nedoplnění nebo nepředložení dokladu nezbytného k prošetření. Rozhodnutí o reklamaci nebo stížnosti bez poštovní nebo emailové adresy nebude doručeno a směnárna sdělí rozhodnutí na vyžádání. Uzná-li směnárna reklamaci nebo stížnost, sjedná nápravu do 30-ti dnů od doručení reklamace či stížnosti.
8. Pokud klient není spokojen se způsobem nebo výsledkem vyřízení reklamace či stížnosti, má možnost podat návrh na mimosoudní řešení sporu Kanceláři finančního arbitra, [www.finarbitr.cz](http://www.finarbitr.cz), adresa Legerova 69, 110 00 Praha 1, podat stížnost České národní bance, [www.cnb.cz](http://www.cnb.cz), adresa Na Příkopě 28, 115 03 Praha 1, nebo podat stížnost České obchodní inspekci, [www.coi.cz](http://www.coi.cz), adresa Štěpánská 15, 120 00 Praha 2.

# Claims and Complaints Code

Procedure for Handling Customer Claims and Complaints of STS Change s.r.o., ID 06363504,  
address Na Výsluní 201/13, Praha 10, Strašnice

1. Claims and complaints can be submitted in following ways:
  - in person by filling the Record of Claim or Complaint, this record can be submitted at any of our branches; the list of our branches and necessary form will be provided on request
  - by letter sent to the address Na Výsluní 201/13, Praha 10, Strašnice
  - by email on [info@centralchange.cz](mailto:info@centralchange.cz)
2. A claim is defined as the client's request of correction of a situation that the client considers to be defective. If a client requests a special kind of correction, it has to be expressed in the claim submission. A complaint is notification of the client about true or supposed violation of customer's rights and interests or violation of law or regulations by the exchange office or the employees of the exchange office.
3. Claim or complaint can client submit in person or somebody on his or her behalf at any of our branches. The person responsible for claims and complaints submissions is any cashier. In this case the client has to fill and submit a Claim and Complaint Record. By signing this record the client confirms the data and declarations he or she provided. A copy of signed form will be provided to the client by the cashier.
4. A claim or complaint (submitted at the branch, by e-mail or by mail) has to contain precise specification of the transaction and its defects - so the subject of the claim or complaint is clear. If this is missing, the exchange office will require additional information or particular documents proving the defects. If the addition of the information or documents will not be provided, the claim or complaint might be declined as not legitimate.
5. As a part of the claim or complaint, the client has to provide his or her personal data obligatory – full name and the email or postal address where the final decision has to be delivered. The exchange office is not obligated to accept anonymous complaints or claims.
6. The crucial date for claim or complaint handling is the date of the submission of the Claim and Complaint Record (if submitted in person) or the date of delivery by e-mail or by mail.
7. The exchange office decides about the claim and complaint without necessary delay, in the time period given by the applicable law. The decision will be delivered by e-mail preferentially. If the client did not state the e-mail address, the decision will be delivered by mail to the postal address. The exchange office will follow the same procedure if the complaint is declined or it is declined as not legitimate. If the client did not state the e-mail address or postal address, the decision will not be delivered. If the exchange office accepts the claim or complaint, the correction will be executed in 30 days after submission.
8. If the client does not accept the decision about the claim or complaint, he or she has the right to submit proposal to solve the conflict to the Office of Financial Arbitr, [www.finarbitr.cz](http://www.finarbitr.cz), address Legerova 69, 110 00 Praha 1 or to submit complaint to the Czech National Bank, [www.cnb.cz](http://www.cnb.cz), address Na Příkopě 28, 115 03 Praha 1 or to submit complaint to The Czech Trade Inspection Authority, [www.coi.cz](http://www.coi.cz), address Štěpánská 15, 120 00 Praha 2.

# Reklamační protokol

Vážený kliente, vyplňte prosím hrubě orámované části.  
Po vyplnění obdržíte kopii podepsanou zaměstnancem.

## Reklamující:

Jméno a příjmení:	
Emailová adresa:	
Poštovní adresa:	

Prosíme, pište čitelně. Pravidelně kontrolujte Vaši spamovou složku, protože naši odpověď obdržíte právě emailem.

## Reklamovaná skutečnost:

Podrobný podpis důvodu reklamace nebo stížnosti (obsah reklamace):	
Požadovaný způsob vyřízení reklamace:	
Podpis reklamujícího:	

## Vyplní zaměstnanec:

Číslo reklamované transakce:	
Datum uskutečnění transakce:	
Provozovna:	
Osobní číslo zaměstnance:	
Datum podání reklamace a podpis zaměstnance:	

Tímto se považuje reklamace za podanou a bude posouzena v zákonné lhůtě.  
Vyjádření obdržíte emailem nebo poštou na adresu, kterou jste zde uvedli.

# Record of Claim or Complaint

Dear customer, please fill in the bold framed fields.

After filling this record, you receive a copy signed by the cashier.

## Customer data:

Full name:

E-mail address:

Post address:

Please write readably (in capital letters). Check your spam folder regularly - you will receive our answer by email.

## Subject of the claim or complaint:

Precise specification of the claim or complaint reasons:

Required form of correction:

Customer's signature:

## To be filled by the cashier:

Transaction number:

Transaction date:

Branch:

Cashier's number:

Cashier's signature  
and date of the submission:

Your claim or complaint has been submitted.

You will receive our answer by email or by post you indicated in this record.