

Reklamační řád pro směnářenské služby

Postup pro vyřizování reklamací a stížností klientů pro směnářenské služby poskytované společností
Černá louka s.r.o., Černá louka 3235, 702 00 Ostrava, IČ 26879280.

1. Reklamacie 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 na adresu Černá louka s.r.o., Černá louka 3235, 702 00 Ostrava
 - emailem zasláným na adresu smenarna@ostravainfo.cz.
2. Reklamacie 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. Reklamacie nebo stížnost může podat klient osobně nebo v zastoupení na kterékoliv pobočce směnárny. Osobou odpovědnou k přijímání reklamacie je každý pokladník. V takovém případě sepiše pracovník směnárny s klientem reklamační protokol. Klient svým podpisem na něm stvrzuje pravdivost údajů, které uvedl. Zaměstnanec poskytne reklamujícímu kopii reklamačního protokolu.
4. Reklamacie i stížnost (podaná na provozovně nebo emailem či dopisem) musí obsahovat přesné určení konkrétní transakce a její závady, tak, aby byl předmět reklamacie nebo stížnosti zřejmý. V opačném případě si směnárna v přiměřené lhůtě vyžádá doplnění reklamacie či stížnosti případně předložení příslušného dokladu, který dokládá vadné poskytnutí služby.
5. Klient v reklamaci či stížnosti povinně uvede také své identifikační údaje – úplné jméno a adresu pro doručení rozhodnutí o reklamaci či stížnosti.
6. Rozhodným dnem pro stanovení termínu vyřízení reklamacie či stížnosti je datum jejího osobního podání na provozovně nebo doručení emailu nebo dopisu.
7. Směnárna rozhoduje o vyřízení reklamacie 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 reklamacie 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 reklamacie či stížnosti.
8. Klient má možnost podat návrh na mimosoudní řešení sporu vzniklého ze směnářenského obchodu Kanceláři finančního arbitra, adresa Legerova 69, 110 00 Praha 1, www.finarbitr.cz, tel.: +420 257 042 070, ID datové schránky: qr9ab9x, email: arbitr@finarbitr.cz.
9. Klient má možnost podat stížnost na směnářenské služby České národní bance, adresa Na Příkopě 28, 115 03 Praha 1.

Claims and Complaints Code for cash exchange

Procedure for Handling Customer Claims and Complaints for cash exchange services provided by
Černá louka s.r.o., Černá louka 3235, 702 00 Ostrava, IČ 26879280.

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 to Černá louka s.r.o., Černá louka 3235, 702 00 Ostrava, Czech Republic
 - by email on smenarna@ostravainfo.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 must 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 must 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) must contain precise specification of the transaction and its defects - so the subject of the claim or complaint is clear. If this is missing, the additional information or documents proving the defects will be required.
5. As a part of the claim or complaint, the client must provide his or her personal data obligatory – full name and the email or postal address where the final decision must be delivered.
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 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. The client has the right to submit proposal to solve the conflict incurred by the cash exchange services to the Office of Financial Arbitr, address Legerova 69, 110 00 Praha 1, www.finarbitr.cz, tel.: +420 257 042 070, data mail box ID: qr9ab9x, email: arbitr@finarbitr.cz.
9. The client has the right to submit complaint about cash exchange services to the Czech National Bank, address Na Příkopě 28, 115 03 Praha 1.