

Reklamační řád - SMĚNÁRNA

Postup pro vyřizování reklamací a stížností klientů hotovostních směnářských služeb
společnosti BORS LOGISTICS s.r.o.

IČ 60749881

se sídlem Bratislavská 2284/26, 690 62 Břeclav

(dále jen "směnárna").

Směnárna má oprávnění k provozování směnářské činnosti podle zákona č. 277/2013 Sb., o směnářské činnosti, a je dozorována v rozsahu a za podmínek stanovených příslušnou právní úpravou Českou národní bankou případně jiným oprávněným orgánem.

-
1. Reklamace a stížnosti klientů směnárny jsou přijímány:
 - prostřednictvím osobního podání na pobočce směnárny, na které je nebo byla provedena transakce reklamujícího nebo stěžujícího si klienta, nebo
 - písemně na adrese BORS LOGISTICS s.r.o., Bratislavská 2284/26, 690 62 Břeclav, nebo
 - elektronickou poštou na adrese bors@bors.cz.
 2. Reklamaci nebo stížnost může podat klient také ústně na pobočce směnárny, na které je nebo byla provedena transakce. V takovém případě sepíše pracovník pobočky směnárny s klientem písemný záznam o podání reklamace nebo stížnosti. Klient svým podpisem na záznamu o podání stvrzuje pravdivost údajů v záznamu uvedených. Kopie záznamu je po podepsání poskytnuta klientovi.
 3. Reklamace je definována jako požadavek klienta na nápravu stavu, který klient považuje za závadný, nebo na nápravu věcné chyby vzniklé v souvislosti se směnárnou poskytnutým plněním z obchodního vztahu mezi směnárnou a klientem. Jestliže klient požaduje od směnárny konkrétní nápravu anebo konkrétní náhradu, musí to být v příslušném podání výslovně uvedeno.
 4. Stížnost je sdělení klienta týkající se skutečného nebo domnělého porušení práv klienta, jeho zájmů, či porušení obecně závazných právních norem směnárnou nebo jejími zaměstnanci.
 5. Reklamace i stížnost musí obsahovat přesnou specifikaci problému tak, aby byl předmět reklamace nebo stížnosti zřejmý. V opačném případě si směnárna vyhrazuje právo v přiměřené lhůtě vyžádat doplnění reklamace či stížnosti, případně vyžádat předložení příslušného dokladu, který prokazuje vadné poskytnutí služby. Pokud nebude doplnění ani požadovaný doklad směnárně předložen ani v takto stanovené lhůtě, nebude na uplatnění reklamace nebo stížnosti brán zřetel a směnárna reklamaci či stížnost odmítne.
 6. Klient směnárny uvádí v reklamaci či stížnosti všechny identifikační údaje související s předmětem reklamace či stížnosti, především úplné jméno, číslo transakce, popřípadě adresu pro doručení písemného záznamu o výsledku šetření reklamace či stížnosti. Směnárna nemá povinnost se zabývat anonymními reklamacemi nebo stížnostmi.
 7. Rozhodným dnem pro stanovení termínu vyřízení reklamace či stížnosti je datum jejího doručení respektive datum doručení specifikace reklamace či stížnosti dle vyžádání směnárny.
 8. Prošetření reklamace nebo stížnosti včetně provedení příslušných opatření realizuje směnárna bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 30 dnů od převzetí reklamace či stížnosti, není-li s klientem dohodnuto jinak. V komplikovaných případech může být tato lhůta prodloužena nanejvýš o dalších

30 dnů, není-li opět s klientem dohodnuto jinak. O prodloužení lhůty musí být klient včas směnárnou informován a to písemně nebo emailem.

9. Výsledek šetření reklamace nebo stížnosti sdělí směnárna vždy písemně nebo emailem. Stejným způsobem postupuje směnárna při odmítnutí reklamace či stížnosti z důvodu její neodůvodněnosti nebo z důvodu nedoplnění nebo nepředložení dokladu nezbytného k prošetření reklamace či stížnosti. Skládá-li se reklamace či stížnost z více samostatných předmětů, v oznámení o výsledku prošetření se uvedou daná zjištění ke každému předmětu reklamace či stížnosti zvlášť.
10. Odstraněním reklamované vady není dotčen nárok klienta na náhradu případné vzniklé škody v souladu s platnými právními předpisy.
11. Tento postup pro vyřizování reklamací či stížností nabývá platnosti a účinnosti dnem uvedeným v závěru.
12. Tento reklamační řád se uveřejňuje ve všech provozovnách. Jakákoliv změna reklamačního řádu bude tamtéž bezodkladně uveřejněna. Tento reklamační řád je uveřejněn na stránkách www.bors.cz. Ostatní neuvedené skutečnosti upravují obecně závazné právní předpisy, zejména zákon č. 277/2013 Sb., o směnářské činnosti, a „Reklamační řád“ společnosti BORS LOGISTICS s.r.o., IČ: 60749881, se sídlem Břeclav, Bratislavská 2284/26, PSČ: 690 62.
13. Pokud klient není spokojen se způsobem nebo výsledkem vyřízení reklamace či stížnosti dle tohoto reklamačního řádu, má možnost podat stížnost orgánu dohledu – **Česká národní banka, Na Příkopě 28, 115 03 Praha 1**, tel.: + 420 224 411 111, zelená linka tel.: +420 800 160 170, www.cnb.cz. Právo obrátit se na soud tím není dotčeno.
14. Pokud klient není spokojen se způsobem nebo výsledkem vyřízení reklamace či stížnosti dle tohoto reklamačního řádu, má možnost podat návrh k orgánu mimosoudního řešení sporů – **Kancelář finančního arbitra, Legerova 1581/69, 110 00 Praha 1**, tel.: + 420 257 042 070, ID datové schránky: qr9ab9x, email: arbitr@finarbitr.cz, www.finarbitr.cz. Právo obrátit se na soud tím není dotčeno.

V: _____ Břeclavi

Datum: _____ 1. 7. 2018

Podpis: _____ Ing. František Zugar - jednatel

BORS LOGISTICS s.r.o.
Bratislavská 2284/26, 690 02 Břeclav
IČ: 60749881 (15)

Reklamační protokol

Číslo reklamačního protokolu:	
Provozovna:	

Reklamující:

Jméno a příjmení nebo obchodní firma:	
Adresa:	
Kontaktní údaje:	

Reklamovaná skutečnost:

Datum poskytnutí reklamované skutečnosti:	
Číslo účtenky:	
Podrobný popis důvodu reklamace:	
Datum a podpis reklamujícího:	

Vyplní zaměstnanec:

Jméno zaměstnance:	
Vyjádření zaměstnance:	
Datum a podpis zaměstnance:	

Claims and Complaints Code

Procedure for Handling Customer Claims and Complaints about Money Exchange Services

BORS LOGISTICS s.r.o.

ID 60749881

Address Bratislavská 2284/26, 690 62 Břeclav

(Hereinafter referred to as "exchange office").

Exchange office is authorized provider of money exchange services according to the Foreign exchange act and it is supervised to the extent as provided by law, by the Czech National Bank or another authorized entity.

-
1. Customer complaints toward exchange office are accepted:
 - in person at the exchange office branch, where the transaction of the claimant or the complaining client's currency exchange is carried out, or
 - in written form to the following contact details BORS LOGISTICS s.r.o., Bratislavská 2284/26, 690 62 Břeclav, or
 - by email on bors@bors.cz.
 2. The client may submit claims or complaints verbally at the corresponding exchange office. In this case, the branch exchange office cashier completes written record of filing a claim or complaint together with the client. By signing the written record, the client confirms the validity of the record. After signing the record, the client is awarded one copy of the record.
 3. A complaint is defined as the client's request to remedy a situation that the client deems as objectionable, or to correct factual errors in connection with currency exchange services provided from the business relationship between the client and currency exchange office. If the client requires a specific remedy from the exchange office or specific compensation, it must be explicitly stated in the presentation of the situation.
 4. A claim is a statement regarding the client's actual or alleged infringement of the client's interests, or violation of the exchange office's or its employees' generally binding legal norms.
 5. Complaints and claims must contain a precise specification of the problem so that the subject of the claim or complaint is obvious. Otherwise, the exchange office reserves the right to request additional claim or complaint explanation within a reasonable time require or to request a document proving defective services. If the supplement or the document is not presented to the exchange office by this deadline, the claim or complaint will not be taken into account and the exchange office will reject the claim or complaint.
 6. Within the claim or complaint, the client outlines all of his or her identification details linked to the issue of the claim or complaint, especially full name, transaction number, or address for delivery of a written record of the outcome of an investigation concerning a claim or complaint. The exchange office is not obligated to deal with anonymous claims or complaints.
 7. The date fixed for the determination of the date of settling the claim or complaint is the date of delivery, i.e. the delivery date of claim or complaint specifications as requested by the exchange office.

8. Complaint investigation, including the implementation of corrective action is carried out by the exchange office without undue delay, within 30 days of receipt of the claim or complaint, unless otherwise agreed upon with the client. In complex and complicated cases, this period may be exceptionally extended by up to 30 days, unless the client again agrees otherwise. The extension of the duration must be communicated in writing or via email to the client by the exchange office.
9. The result of the investigation claim or complaint shall be announced by the exchange office to the client in writing or via email. The same process applies to claim or complaint rejection by reason of unjustified, or missing documents necessary to investigate the claim or complaint. When a claim or complaint is composed from several separate items, the announcement of the result of the investigation findings shall be given to each claim or complaint subject separately.
10. Eliminating the defect does not affect the client's entitlement to compensation for any damages in accordance with applicable Czech legislation.
11. This procedure for handling claims and customer complaints of the exchange office comes into effect on the day stated below.
12. The complaint procedure is published in all the branches of exchange office. Any change made to the claims and complaints code shall be promptly published in the same place. The complaint procedure is published on www.bors.cz
13. If the client is not satisfied with the handling of a claim or complaint according to the Claims and Complaints Code, he or she has the right to submit a complaint to the responsible authority of currency exchange – Czech National Bank, address Na Příkopě 28, 115 03 Prague 1, Czech Republic, tel.: + 420 224 411 111, tel.: +420 800 160 170, www.cnb.cz. The client has the right to go to court without prejudice.
14. If the client is not satisfied with the handling of a claim or complaint according to the Claims and Complaints Code, he or she has the right to submit a proposal to solve the conflict to the Out-of-court Dispute resolution body – Office of the Financial Arbitrator, address Legerova 69/1581, 110 00 Prague 1, Czech Republic, tel.: + 420 257 042 070, ID datové schránky: qr9ab9x, email: arbitr@finarbitr.cz, www.finarbitr.cz. The client has the right to go to court without prejudice.
15. This Claims and Complaints Code have been executed in two language versions, in the Czech and English language. In the event of the occurrence of a dispute, the Czech version shall prevail.

Place: _____ Břeclavi

Date: _____ 1. 7. 2018

Signature: _____

 **BORS LOGISTICS s.r.o.**
Bratislavská 2284/26, 690 02 Břeclav
IČ: 60749881 

Record of claim or complaint

Record No.	
Premise:	

Customer data:

Full name or company name:	
Address:	
Contact details:	

Subject of the claim or complaint:

Date of the transaction:	
Transaction No.	
Precise specification of the claim or complaint reasons:	
Date and customer's signature:	

To be filled by the cashier:

Cashier's name:	
Cashier's statement:	
Date and cashier's signature:	