

Reklamační řád

Postup pro vyřizování reklamací a stížností klientů pro všechny služby poskytované společností Maccorp Czech s.r.o., IČ 28205189, se sídlem 28. října 767/12, 110 00 Praha 1.

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 Maccorp Czech s.r.o., 28. října 767/12, 110 00 Praha 1
 - emailem zasláným na adresu info@maccorp.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.
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 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. Klient má možnost podat návrh na mimosoudní řešení sporu vzniklého z finanční služby (směnárenský obchod, platební služba Cash Advance nebo jiná platební služba) 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. Pro ostatní nefinanční služby má klient možnost podat návrh na mimosoudní řešení sporu České obchodní inspekci, adresa Štěpánská 15, 120 00 Praha 2, www.coi.cz, tel.: +420 296 366 360, ID datové schránky: x7cab34.
9. Klient má možnost podat stížnost České národní bance, adresa Na Příkopě 28, 115 03 Praha 1.