

Reklamační řád

Devizová burza a.s.

Reklamační řád Devizová burza a. s., se sídlem Platněřská 90/13, Staré Město, 110 00 Praha 1 (dále jen „DB“), upravuje způsob komunikace DB s klienty či potenciálními klienty (dále jen „Klient“) v případech, kdy Klient podává DB reklamaci či stížnost. Reklamační řád stanovuje postup pro podávání, obsahové náležitosti a postup pro vyřizování reklamací a stížností.

PŘIJÍMÁNÍ REKLAMACÍ A JEJICH NÁLEŽITOSTI

Reklamacie jsou přijímány každý pracovní den v obvyklé pracovní době. Klient může reklamaci podat:

- osobně nebo písemně do sídla DB, Platněřská 90/13, Staré Město, 100 00 Praha 1,
- e-mailem na adresu reklamacie@devizovaburza.cz,
- telefonicky prostřednictvím nahrávaných telefonních linek 222 267 411

O ústní reklamaci, kterou nelze vyřídit ihned při podání, sepíše přijímající zaměstnanec DB písemný záznam, se kterým se klient seznámí a stvrdí jej svým podpisem.

Podaná reklamacie musí obsahovat následující údaje o Klientovi a předmětu reklamace:

- jméno, příjmení a datum narození u fyzické osoby, u fyzické osoby – podnikatele dále IČO, popř. obchodní firmu,
- název / obchodní firmu, IČO a sídlo u právnické osoby,
- kontaktní adresu, popř. telefonické nebo e-mailové spojení pro upřesňující dotazy DB k reklamaci či stížnosti,
- číslo Rámcové smlouvy,
- přesný popis obsahu reklamovaného případu s doložením veškeré dostupné dokumentace a dalších podstatných údajů,
- datum podání reklamace či stížnosti

VYŘÍZENÍ REKLAMACE

Lhůta pro vyřízení reklamace či stížnosti je 15 pracovních dnů od doručení reklamace či stížnosti do DB. Brání-li vyřízení stížnosti nebo reklamace v době 15 pracovních dnů překážka nezávislá na vůli DB, vysvětlí klientovi v této lhůtě překážky, které brání ve včasném vyřízení stížnosti nebo reklamace. Stížnost nebo reklamacie s odkladem lhůty musí být vyřízena nejpozději do 35 pracovních dnů po dni obdržení stížnosti nebo reklamace.

Lhůta pro opravu či doplnění reklamace se do této lhůty nezapočítává.

Klient je oprávněn uplatnit reklamaci neautorizované nebo nesprávně provedené platební transakce nejpozději do 13 měsíců ode dne odepsání peněžních prostředků z platebního účtu.

O způsobu vyřízení reklamace je Klient informován písemně, telefonicky, nebo osobně. Ve vyrozumění je uvedeno stanovisko o oprávněnosti, či neoprávněnosti reklamace a důvody, které byly pro něj rozhodující.

MOŽNOST ODVOLÁNÍ

Pokud Klient není s vyřízením reklamace či stížnosti spokojen, může se obrátit písemně do sídla DB na adresu Devizová burza a.s., Platněřská 90/13, 110 00 Praha 1. Klient může své odvolání zaslat také e-mailem na adresu reklamace@devizovaburza.cz.

DALŠÍ MOŽNOSTI KLIENTA

V souladu se zákonem č. 229/2002 Sb., o finančním arbitrovi, ve znění pozdějších předpisů, se Klient může obrátit též na Finančního arbitra., který je mimo jiné příslušný k rozhodování sporů mezi poskytovateli platebních služeb a uživateli platebních služeb při poskytování platebních služeb na adrese Legerova 1581/69, 110 00 Praha 1, internetové stránky: www.finarbitr.cz, e-mail: arbitr@finarbitr.cz.

Klient se může se stížností obrátit též na Českou národní banku (www.cnb.cz), která vykonává dohled nad platebními institucemi.

ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

Tento Reklamační řád je zveřejněn na internetových stránkách DB (www.devizovaburza.cz), a dále je dostupný v sídle a provozovně DB.

Tento Reklamační řád nabývá účinnosti dne 1. 6. 2018.