

Reklamační řád
pravidla pro vyřizování stížností a reklamací zákazníků

Článek 1
Rozsah působnosti

1. Tento reklamační řád se vztahuje na služby poskytnuté společností Devizová burza a.s. („**DB**“) svým zákazníkům. Zákazníkem se rozumí právnická nebo fyzická osoba, které DB na základě uzavřeného smluvního vztahu poskytla platební službu („**Služba**“). Pro účely tohoto vnitřního předpisu se za zákazníka považuje také potenciální zákazník, který s DB jedná o podmínkách poskytnutí Služby, aniž byla uzavřena smlouva; službou se v tomto případě rozumí činnost DB ve vztahu k takovému potenciálnímu zákazníkovi.
2. Reklamační řád stanoví pravidla pro podání, přijetí, vyřízení a evidenci podaných reklamací.
3. Reklamační řád vydává a schvaluje statutární orgán DB.

Článek 2
Reklamace zákazníka

Za reklamaci zákazníka se považuje písemný projev jeho nesouhlasu s kvalitou, způsobem anebo termínem provedení Služby.

Článek 3
Podání reklamace

1. Reklamaci má právo podat každý zákazník DB nebo jeho zplnomocněný zástupce a to bez zbytečného odkladu poté, co se o jejích důvodech dozvěděl.
2. Při podání reklamace je zákazník povinen specifikovat předmět reklamace a předložit veškeré doklady dokazující vadné poskytnutí reklamované Služby. Nejsou-li k reklamaci takovéto doklady přiloženy, vyzve DB zákazníka k odstranění tohoto nedostatku v přiměřené lhůtě. Pokud nebude příslušný doklad předložen DB ani v takto stanovené lhůtě a reklamovaná vada nebude ani jiným způsobem prokázána, nebude na uplatněnou reklamaci brán zřetel a DB reklamaci odmítne.
3. Reklamaci lze podat písemně, doporučeným dopisem zaslaným na adresu sídla DB.

Článek 4
Vyřízení reklamace

1. Vyřízením reklamace se rozumí prověření předmětu reklamace, zajištění nápravy (je-li oprávněná) a písemným vyrozuměním zákazníka o výsledku šetření reklamace. Není-li možné reklamaci vyřídit okamžitě, též písemné vyrozumění zákazníka o průběhu reklamačního šetření.
2. Zákazník je povinen poskytnout všestrannou součinnost potřebnou k řádnému vyřízení reklamace, zejména DB včas, úplně a pravdivě informovat o skutečnostech významných pro vyřízení této reklamace a poskytnout jí podklady potřebné pro toto vyřízení.
3. Reklamace musí být vyřízena bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 pracovních dnů ode dne podání reklamace, pokud se DB se zákazníkem nedohodnou na delší lhůtě.
4. Ve složitých případech může být tato lhůta DB výjimečně prodloužena o dalších nejvýše 30 pracovních dnů. O této skutečnosti musí být klient příslušným oddělením vyřizujícím jeho reklamaci včas písemně vyrozuměn.

5. Není-li reklamáce vyřízena ve lhůtě upravené v předchozím odstavci, považuje se reklamáce klienta za oprávněnou.
6. Za kontrolu a vyřízení reklamáce je přímo odpovědný vedoucí oddělení, které reklamaci vyřizovalo.

Článek 5

Evidence reklamací

1. Reklamace jsou evidovány v deníku reklamací.
2. Záznamy v deníku reklamací musí obsahovat alespoň datum uplatnění a datum přijetí reklamáce, firmu, IČ, sídlo u zákazníka - právnické osoby anebo jméno, rodné číslo a adresu u zákazníka - fyzické osoby, předmět reklamáce, datum a způsob vyřízení reklamáce, datum vyrozumění klienta.

Článek 6

Ostatní ustanovení

Reklamační řád je k dispozici zákazníkům na webových stránkách DB.

Článek 7

Závěrečná ustanovení

DB průběžně vyhodnocuje a přezkoumává účinnost těchto opatření v případě výskytu neshody, nejméně však jednou ročně.
Zjištěné nedostatky DB odstraňuje bez zbytečného odkladu.

Tento reklamační řád nabývá účinnosti dnem 1. 1. 2017.