

# REKLAMAČNÍ ŘÁD

## (PRAVIDLA PRO VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ A REKLAMACÍ)

Každý klient Regionálního turistického informačního centra Krkonoše (dále jen „RTIC“) má právo vyjádřit svou nespokojenost s poskytovanými směnářskými službami či chováním zaměstnanců RTIC, a to formou reklamací nebo stížností.

### Pro účely těchto pravidel se

- **reklamací** rozumí požadavek klienta, aby RTIC napravilo, dle názoru klienta, nesprávný postup RTIC při poskytování svých služeb, a to i těch souvisejících se směnou měny.
- **stížností** se rozumí projev nespokojenosti klienta s poskytnutou službou, s jednáním zaměstnance RTIC, s postupem vyřízení reklamace, s obchodními podmínkami apod.

### Náležitosti reklamace a stížnosti

#### Reklamace

Reklamace musí obsahovat:

- přesný popis předmětu reklamace,
- identifikační údaje klienta
- kontaktní adresu, popřípadě telefonické nebo e-mailové spojení pro upřesňující dotazy RTIC,
- ujednání, že údaje uvedené v reklamaci jsou úplné a pravdivé,
- podpis klienta.

Reklamaci je třeba vždy doložit dokladem, který jednoznačně identifikuje reklamovaný úkon či službu a dokládajícím oprávněnost reklamace. RTIC je oprávněno požadovat předložení dalších dokladů nebo poskytnutí dalších informací.

#### Stížnost

Doporučujeme, aby stížnost obsahovala:

- výstižné označení předmětu stížnosti,
- identifikační údaje klienta

Pokud je to možné, doporučujeme stížnost doložit příslušným dokladem o předmětu stížnosti.

### Způsob podání reklamace a stížnosti

#### Klient může reklamaci a stížnost podat jedním z následujících způsobů:

- osobně nebo písemně na provozním místě RTIC. Při osobním podání obdrží klient v případě reklamace kopii podané reklamace s vyznačením data přijetí reklamace, potvrzenou pracovníkem RTIC a razítkem RTIC,
- písemně na adrese:

**RTIC Krkonoše, Krkonošská 8, 543 01 Vrchlabí**

## **Lhůty pro uplatnění reklamace a stížnosti**

### **Reklamace**

Reklamaci doporučujeme uplatnit bez zbytečného odkladu od proběhnutí transakce.

### **Doporučená lhůta pro reklamaci:**

- hotovostní směnářské služby je **7 dnů od provedení směny**,
- v ostatních případech **30 dnů od provedení transakce nebo služby**.

**Reklamace hotovostních transakcí** doporučujeme uplatnit nejlépe ihned na provozovně RTIC.

**Upozornění:** Klient je povinen vždy ihned při provádění transakce přepočítat hotovost a zkontrolovat správnost údajů na pokladním dokladu (odpočtu, příjmovém nebo výdajovém dokladu). Pokud se klient u výměny do výše ekvivalentu 1.000 EUR nebude identifikovat, může být vyřízení reklamace ztíženo, výsledkem může být i zamítnutí reklamace.

### **Stížnost**

Stížnost by měla být podána bez zbytečného odkladu. Doporučujeme podání stížnosti nejpozději do 30 kalendářních dnů od vzniku podnětu k podání stížnosti.

## **Lhůta pro vyřízení reklamace a stížnosti**

### **Reklamace**

Lhůta pro vyřízení reklamace je nejdéle do 30 dnů od obdržení reklamace RTIC.

Pokud se reklamaci nepodaří v uvedeném termínu vyřídit, RTIC klienta informuje o dalším postupu, zejména o nejbližším termínu, v němž jeho reklamace může být vyřízena.

### **Stížnost**

Stížnosti jsou zpracovány v co nejkratší možné době. RTIC zpravidla odpovídá na přijaté stížnosti do 15 pracovních dnů od jejich obdržení. U komplikovanějších případů je lhůta pro vyřešení stížnosti 30 dnů.

Pokud se stížnost nepodaří v uvedených termínech úspěšně vyřešit, RTIC klienta informuje o důvodech prodlevy a předpokládaném datu vyřešení.

Do lhůty pro vyřízení reklamace nebo stížnosti se nezapočítává doba, během které klient doplňuje informace požadované RTIC.

Ve Vrchlabí dne 15.8.2017

.....

Bc. Klára Hančová

ředitelka RTIC Krkonoše