

**PRAVIDLA PRO VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ A REKLAMACÍ KLIENTŮ SMĚNÁRNY**  
**Hotelu Olympik na adrese Sokolovská 615/138, Praha 8, Karlín,**  
**a Hotelu Olympik Tristar na adrese U Sluncové 71/14, Praha 8, Karlín**  
**dále jen „reklamační řád“**

## **I. Úvodní ustanovení**

Každý klient společnosti Interhotel Olympik, a.s. (dále jen "společnost") má právo vyjádřit svou nespokojenost s poskytovanými směnářskými službami či chováním zaměstnanců společnosti v rámci provozu směnárny, a to formou odstoupení od smlouvy, reklamace nebo stížnosti.

### **Pro účely těchto pravidel se:**

- **odstoupením** rozumí právo klienta zrušit i bez uvedení důvodu směnu valut ve lhůtě do tří hodin od provedení směny, v rámci běžné pracovní doby směnárny, a to nejvýše do hodnoty 1000 EUR nebo ekvivalentu přepočteného aktuálním kurzem vyhlášeným ČNB.
- **reklamací** rozumí požadavek klienta, aby společnost napravila, dle názoru klienta, nesprávný postup související se směnou měn.
- **stížností** rozumí projev nespokojenosti klienta s poskytnutou službou, s jednáním zaměstnance společnosti, s postupem vyřízení reklamace apod.

## **II. Náležitosti odstoupení od smlouvy, reklamace a stížnosti**

### **Odstoupení od smlouvy**

Klient má právo hotovostní směnu bezdůvodně zrušit ve lhůtě do tří hodin od provedení odpočtu, a to v rámci běžné pracovní doby směnárny, nejvýše však do hodnoty 1000 EUR nebo ekvivalentu přepočteného aktuálním kurzem vyhlášeným ČNB pro daný den. Do tříhodinové lhůty se započítává pouze otevírací doba směnárny. Je-li tato lhůta přerušena, neskončí dříve než za 30 minut od okamžiku, kdy začala znovu běžet. Pro uplatnění práva klienta je rozhodující čas uskutečnění obchodu vytištěný na dokladu. Další podrobné informace k právu na odstoupení jsou uvedeny na <https://www.cnb.cz/exchange>.

### **Reklamace**

Reklamace musí obsahovat:

- výstižné označení předmětu reklamace
- identifikační údaje klienta
- kontaktní adresu, popřípadě telefonické nebo emailové spojení pro upřesňující dotazy
- prohlášení, že údaje uvedené v reklamaci jsou úplné a pravdivé
- podpis klienta

Reklamaci je třeba doložit dokladem, který jednoznačně identifikuje reklamovaný úkon, doklad o hotovostní operaci dokládající oprávněnost reklamace. Společnost je oprávněna požadovat předložení dalších dokladů a/nebo poskytnutí dalších informací nezbytných pro posouzení reklamace.

Společnost je povinna doložit, že byl dodržen postup, který umožňuje ověřit, že příslušná hotovostní směna byla správně zaznamenána, zaúčtována, a že nebyla ovlivněna technickou poruchou nebo jinou závadou.

### **Stížnost**

Doporučujeme, aby stížnost obsahovala:

- výstižné označení předmětu stížnosti,
- identifikační údaje klienta

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

### III. Způsob uplatnění práva na odstoupení od smlouvy, podání reklamace a stížnosti

#### Uplatnění práva na odstoupení od smlouvy

Klient odstoupí od směnárenského obchodu tím, že v provozovně, kde byl obchod proveden, osobně projeví vůli od obchodu odstoupit a vrátí peněžní prostředky, které mu byly původně vyplaceny, případně jejich vrácení nabídne a provozovatel je nepřijme.

Klient je povinen předložit při odstoupení doklad o provedené směně. Jestliže klient nemá doklad o provedené směně, mohou pracovníci směnárný využít dostupné technické prostředky k identifikaci směny klienta, není to však jejich povinností.

Odstoupit od směny lze vždy pouze jednou. Při odstoupení je klient povinen vrátit vyplacené finanční prostředky a následně obdrží ekvivalent přepočtený směnným kurzem uvedeným na dokladu o směně. Klient nemusí vrátit prostředky v původní skladbě nominálů, nicméně vrácené prostředky musí být platné a nepoškozené.

#### Podání reklamace nebo stížnosti:

Klient může podat reklamaci nebo stížnost:

- osobně v provozovně směnárný, kde byl obchod proveden, nebo v sídle společnosti. Při osobním podání obdrží klient v případě reklamace kopii podané reklamace s vyznačením data přijetí reklamace, potvrzenou pracovníkem společnosti
- písemně na adresu:
  - Interhotel Olympik, a.s., Hotel Olympik, Sokolovská 615/138, Praha 8, Karlín
  - Interhotel Olympik, a.s., Hotel Olympik Tristar, U Sluncové 71/14, Praha 8, Karlín

### IV. Lhůty pro uplatnění odstoupení, reklamace a stížnosti

#### Odstoupení

Právo na odstoupení je nutné uplatnit v zákonné lhůtě do 3 hodin od provedení směny v rámci běžné pracovní doby směnárný. Lhůta běží pouze v době, kdy je provozovna směnárný otevřena pro zákazníky. V případě přerušení běžící lhůty lze právo uplatnit ještě minimálně 30 minut po opětovném otevření provozovny.

#### Reklamace

Reklamaci doporučujeme uplatnit bez zbytečného odkladu po obdržení informace, která je podnětem k podání reklamace.

Reklamace hotovostních transakcí doporučujeme uplatnit nejlépe ihned na pokladně směnárný společnosti. Doporučená lhůta pro reklamaci hotovostní směnárenské služby je 2 dny od provedení směny.

**Upozornění:** Klient je povinen vždy přepočítat hotovost a zkontrolovat správnost údajů na dokladu o provedené směně ihned. Pokud se klient u vkladu 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.

### V. Lhůta pro vyřízení odstoupení, reklamace a stížnosti

#### Odstoupení

Okamžitě po přijetí oprávněné žádosti o odstoupení od provedené směny.

## **Reklamacce**

Lhůta pro vyřízení reklamacce je nejdéle do 30 dnů od obdržení reklamacce společností. Pokud se reklamaci nepodaří v uvedených termínech vyřídit, společnost klienta informuje o dalším postupu, zejména o nejbližším termínu, v němž jeho reklamacce může být vyřízena.

## **Stížnost**

Stížnosti jsou zpracovávány v co nejkratší možné době. Společnost zpravidla odpovídá na přijaté stížnosti do 30 dnů od jejich obdržení. Pokud se stížnost nepodaří v uvedených termínech úspěšně vyřešit, společnost klienta informuje o důvodech prodlevy a předpokládaném datu vyřešení.

## **VI. Informace o vyřízení reklamacce a stížnosti**

### **Odstoupení**

Oprávněné odstoupení od směny vyřídí pracovník společnosti okamžitě po přijetí požadavku od klienta.

### **Reklamacce a stížnost**

Společnost zašle klientovi odpověď písemně poštou nebo elektronicky e-mailem. Písemnou odpověď na společnost zašle klientovi pouze v případě, že tato forma odpovědi je klientem požadována. Náklady spojené s vyřizováním reklamací/stížností uplatněných klienty nese společnost, pokud se ze strany klientů nejedná o zjevné zneužití práva (např. opakující se nedůvodná reklamacce).

## **VII. Řešení sporů**

Pokud klient není s vyřízením reklamacce spokojen, může se obrátit na vedení společnosti. Dále se v případě nespokojenosti se službami či reakcemi společnosti mohou klienti obracet na níže uvedené příslušné orgány.

### **Spory vzniklé v rámci reklamačního řízení nebo při řešení stížnosti mohou být řešeny:**

- příslušným soudem;
- finančním arbitrem ČR, a to v souladu se zákonem č. 229/2002 Sb. o finančním arbitrovi, ve znění pozdějších předpisů, pokud spor vyplývá z poskytování platebních služeb, pokud je jinak k rozhodnutí tohoto sporu dána pravomoc českého soudu. Ani v těchto případech však není dotčeno právo klienta obrátit se na soud.

Adresa Finančního arbitra je:

Finanční arbitr ČR

Legerova 69, 110 00 Praha 1

telefon: 257 042 070

email: arbitr@finarbitr.cz

ID datové schránky: qr9ab9x

<https://www.finarbitr.cz/cs/>

Každý účastník řízení nese své náklady řízení sám, s výjimkou nákladů tlumočení, které podle zákona o finančním arbitrovi nese Společnost. Řízení se nezaplatňuje;

### **Klient je oprávněn podat stížnost České národní bance**

Adresa České národní banky:

Česká národní banka

Na Příkopě 28, 115 03 Praha 1

telefon: 224 411 111

email: podatelna@cnb.cz  
ID datové schránky: 8tgaiej  
<https://www.cnb.cz/>

#### **VIII. Závěrečná ustanovení**

Odstoupení od smlouvy o směnářenském obchodu se řídí ustanovením § 16a a násl. zákona č. 277/2013 Sb., o směnářské činnosti, ve znění pozdějších předpisů. Vyřizování reklamací a stížností týkajících se poskytování platebních služeb se řídí ustanovením § 187, 188 a 190 zákona č. 370/2017 Sb. o platebním styku, ve znění pozdějších předpisů. Vyřizování ostatních reklamací a stížností se řídí obecně závaznými právními předpisy.

Tento reklamační řád je uveřejněn na internetových stránkách společnosti <https://www.olympik.cz/> a v provozovnách obou směnáren společnosti a je účinný ode dne 1. 4. 2019.