

REKLAMAČNÍ ŘÁD **společnosti EasyChange s.r.o.**

A. Všeobecná ustanovení a vymezení pojmů

1. Společnost EasyChange s.r.o., sídlem Jungmannova 747/28, Praha 1, 110 00, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl C, vložka 162417 (dále jen „EasyChange“) poskytuje svým klientům peněžní služby v rozsahu zprostředkování úhrad do tuzemska a zahraničí, příp. ze zahraničí podle pokynů klienta, tj. službu umožňující tuzemské a mezinárodní převody deviz, a to ve formě přijímání peněžních prostředků od klientů k provedení konverze a provedení úhrady do tuzemska nebo do zahraničí (dále jen „peněžní služby“).
2. Klientem se rozumí fyzická nebo právnická osoba, které byla poskytnuta peněžní služba.
3. V tomto reklamačním řádu se vztahy s klientem, neupravené Všeobecnými obchodními podmínkami, řídí podle zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník a podle novely č. 378/2015 Sb., zákon o ochraně spotřebitele. Spotřebitel má význam uvedený v Občanském zákoníku. Pokud se reklamační týká spotřebitele, je EasyChange s.r.o. povinna zohlednit příslušné právní předpisy na ochranu spotřebitele.
4. Společnost EasyChange podle tohoto reklamačního řádu postupuje v případech, kdy u ní klient uplatní práva z odpovědnosti za vadné plnění peněžních služeb (jen „reklamační“). Za stížnost se obvykle považuje sdělení třetí osoby ohledně porušení povinnosti Společností, které není reklamací ve smyslu předchozí věty.
5. Všeobecné obchodní podmínky pro smluvní klienty jsou k dispozici na webové stránce www.easychange.cz v Klientské zóně. Pro klienty služby Europlatba jsou k dispozici na webové stránce www.europlatba.cz.
6. Klient fyzická osoba nepodnikající má právo podat návrh na mimosoudní řešení sporu vzniklého z finanční služby Kanceláři finančního arbitra, Legerova 69, 110 00 Praha 1, www.finarbitr.cz, tel.: 257 042 070, ID datové schránky: qr9ab9x, email: arbitr@finarbitr.cz
7. V případě diskriminačního jednání je možné stěžovatelem podat podnět i Kanceláři veřejné ochránčyně práv, Údolní 39, 602 00 Brno nebo podatelna@ochrance.cz, tel. 00420 542 542 888, ID datové schránky jz5adky.

B. Rozsah, podmínky a způsob provádění reklamační u peněžních služeb

1. Smluvním ujednáním pro obchod je u smluvního klienta Rámcová smlouva a na jejím základě zadaný smluvní obchod/příkaz smluvního klienta, který EasyChange v systému přijala/akceptovala. U klientů služby Europlatba je smluvním ujednáním klientem zadaný a automatizovaným systémem přijatý obchod/příkaz.
2. Klient může reklamační uplatnit způsobem, jakým obvykle komunikuje se Společností, případně písemně, elektronicky či jinými způsoby komunikace na dálku. Společnost však není povinna přijmout reklamační či stížnost uplatněnou ústně, telefonicky či prostřednictvím sociálních sítí. Reklamační je doporučeno zasílat na následující emailovou adresu EasyChange s.r.o.: info@easychange.cz., případně doporučenou poštou na adresu sídla společnosti
3. Reklamační musí obsahovat zejména následující údaje:
 - a) identifikaci osoby, jejíž práva měla být porušena či ohrožena;
 - b) popis jednání Společností, kterým mělo dojít k poškození či ohrožení práv reklamující osoby;
 - c) identifikace příslušné služby či transakce;
 - d) čeho se reklamující osoba domáhá (finanční kompenzace, omluva, náhrada škody, apod.)
 - e) další případné údaje a informace nezbytné k tomu, aby Společnosti mohla přijatou reklamační posoudit a vyřídit.

4. Pokud reklamace neobsahuje veškeré shora uvedené náležitosti, nezbytné k jejímu posouzení, vyzve ve lhůtě 7 kalendářních dnů EasyChange s.r.o. toho, kdo reklamaci předložil, k doplnění uvedených údajů. Pokud EasyChange s.r.o. nevyzve k doplnění neúplné reklamace, není oprávněna reklamaci z důvodu neúplnosti odmítnout.
5. Klient je povinen ihned po provedení peněžní služby zkontrolovat, zda peněžní služba proběhla v souladu se sjednanými podmínkami. Případnou reklamaci je klient povinen uplatnit nejpozději do 7 pracovních dní ode dne, kdy došlo k vypořádání peněžní služby, které se reklamace týká, a to u společnosti EasyChange, s.r.o. Jungmannova 747/28, 110 00 Praha 1, Česká republika, která peněžní službu poskytuje.
6. Při uplatnění reklamace je klient povinen uvést údaje potřebné pro sepsání reklamačního protokolu – viz část B.3 tohoto Reklamačního řádu. Nebude-li reklamace uplatněna ve shora uvedené lhůtě 7 pracovních dní, nebude brán na reklamaci zřetel a jakékoli nároky klienta ohledně dané peněžní služby zanikají.
7. Společnost EasyChange s.r.o. zahájí na základě řádně a včas uplatněné reklamace šetření ohledně reklamované peněžní služby. O vyřízení reklamace informuje EasyChange s.r.o. bezodkladně osobu, která reklamaci vůči Společnosti uplatnila. Komunikace probíhá zpravidla tou formou, jakou byla reklamace vůči EasyChange s.r.o. uplatněna (tj. emailem, písemně apod.). Maximální lhůta pro odpověď osobě, která reklamaci uplatňuje, je s přihlédnutím k přiměřené době potřebné k odbornému posouzení vady služby, stanovena na 10 pracovních dní ode dne jejího obdržení. Brání-li EasyChange s.r.o. překážka nezávislá na její vůli odpovědět na reklamaci v době uvedené v předchozí větě, sdělí ve lhůtě dle předchozí věty EasyChange s.r.o. osobě, která reklamaci uplatňuje, tuto překážku, která ve včasné odpovědi brání a odpoví nejpozději do 30 pracovních dnů po dni obdržení reklamace, pokud se EasyChange s.r.o. nedohodne s reklamující osobou na delší lhůtě. Lhůta 30 pracovních dnů je stanovena s přihlédnutím k možnosti vyžadovat pro řešení reklamace také součinnost bank – tuzemských nebo zahraničních, které zpravidla reagují do 30 kalendářních dnů od obdržení požadavku na informace k poskytnuté peněžní službě.
8. O reklamaci bude zpravidla rozhodnuto jedním z následujících způsobů:
 - a) vyhověno (reklamace uznána);
 - b) částečně vyhověno (reklamace částečně uznána);
 - c) zamítnuto (reklamace neuznána).
9. EasyChange s.r.o. své rozhodnutí ohledně vyřízení reklamace písemně nebo elektronicky (e-mailem) sdělí klientovi s tím, že v tomto sdělení budou uvedeny všechny informace vyžadované příslušnými předpisy. Pokud není reklamaci zcela vyhověno, musí informace o jejím vyřízení být odůvodněná.
10. V případě reklamací, které jsou zcela nebo zčásti uznány, poskytne EasyChange s.r.o. klientovi bezodkladně (nejpozději ve lhůtách vyplývajících z příslušného smluvního vztahu nebo ze zákona) klientem složené peněžní prostředky nebo jejich příslušnou část, případně příslušné plnění, které klient vůči EasyChange s.r.o. přiměřeně uplatnil a na které by měl po právu nárok, způsobem, který klient společnosti EasyChange s.r.o. sdělí, nedohodnou-li se společnost EasyChange s.r.o. a klient jinak, .
11. V případě stížností, kterým je vyhověno (jsou uznány jako důvodné), může Společnost poskytnout klientovi případně vhodnou kompenzaci podle své úvahy (např. ve formě veřejné omluvy, slevy na budoucí plnění apod.).

V Praze, dne 1.1.2018

Milada Priharová v.r.
jednatelka společnosti EasyChange s.r.o.