

# Reklamační řád

platný pro platební služby poskytované společností TOURIST CENTRUM s.r.o.,  
IČ: 47972840, se sídlem Švédská 414/10, 779 00 Olomouc

Tento reklamační řád společnosti TOURIST CENTRUM s.r.o. (dále jen „TOURIST CENTRUM“), upravuje způsob komunikace TOURIST CENTRA s klienty či potenciálními klienty (dále jen „Klient“) v případech, kdy Klient podává TOURIST CENTRU reklamaci či stížnost ohledně platebních služeb. Klient Společnosti je oprávněn podat reklamaci v případě, že se domnívá, že Společnost nedodržela sjednané smluvní podmínky, nebo nesplnila povinnosti plynoucí z právních předpisů. Reklamační řád stanovuje postup pro podávání, obsahové náležitosti a postup pro vyřizování reklamací a stížností. Reklamační řád se vztahuje nejen na řešení reklamací, ale i stížností, tj. podání, v nichž stěžovatel žádá o ochranu svých zájmů neupravených smluvním závazkovým vztahem s TOURIST CENTREM (např. nevhodné chování).

## Obecné zásady:

Pro reklamaci nebo stížnost se dále v Reklamačním řádu používá souhrnné označení „reklamace“. Pro klienta i stěžovatele se v tomto Reklamačním řádu používá souhrnné označení „Klient“.

Tento Reklamační řád stanoví postupy a procesy pro podávání a vyřizování reklamací Klientů.

O všech přijatých reklamacích vede TOURIST CENTRUM vnitřní evidenci, ve které je zejména, nikoliv však výlučně, uvedena informace o datu přijetí reklamace, o výsledku reklamačního řízení a o informacích předaných klientovi včetně data a způsobu předání.

## Podání reklamace a náležitosti reklamace:

- Vady plnění je nutné uplatnit reklamací bez zbytečného odkladu poté, co Klient vady plnění zjistil, nejpozději však ve lhůtě stanovené příslušnými smluvními ujednáními a právními předpisy a současně nejpozději v promlčecí lhůtě. Právo na náhradu škody může Klient u TOURIST CENTRA uplatnit ve tříleté lhůtě běžící ode dne, kdy se dozvěděl nebo mohl dozvědět o škodě a o tom, kdo za ni odpovídá. Z promlčených nároků TOURIST CENTRUM plnění neposkytuje.
- Reklamace jsou přijímány každý pracovní den v pracovní době. Klient může reklamaci podat následujícími způsoby:
  - osobně na kterékoli provozovně TOURIST CENTRA; seznam provozoven uveřejňuje TOURIST CENTRUM na svých internetových stránkách [www.tourist-centrum.cz](http://www.tourist-centrum.cz)
  - písemně poštou na adresu TOURIST CENTRUM s.r.o., Švédská 414/10, 779 00 Olomouc
  - e-mailem na adresu [devizy@tourist-centrum.cz](mailto:devizy@tourist-centrum.cz)
  - telefonicky na tel. č. 585 221 928O ústní reklamaci, kterou nelze vyřídit ihned při podání, sepíše přijímající zaměstnanec TOURIST CENTRA písemný záznam, se kterým se klient seznámí a stvrdí jej svým podpisem.
- Podaná reklamace musí obsahovat následující údaje o Klientovi a předmětu reklamace:
  - jméno, příjmení a datum narození u fyzické osoby, název / obchodní firmu, IČ a sídlo u právnické osoby,
  - kontaktní adresu, telefonické nebo e-mailové spojení pro upřesňující dotazy TOURIST CENTRA,
  - číslo rámcové smlouvy nebo jiné dotčené smlouvy,
  - co nejdetailnější popis obsahu reklamovaného případu s doložením veškeré dostupné dokumentace a dalších podstatných údajů,
  - datum podání reklamace či stížnosti.

## Lhůty pro vyřízení reklamace nebo stížnosti:



TOURIST CENTRUM s.r.o.  
Švédská 414/10  
779 00 Olomouc

tel. 585 221 928  
[www.tourist-centrum.cz](http://www.tourist-centrum.cz)  
[devizy@tourist-centrum.cz](mailto:devizy@tourist-centrum.cz)

IČ: 47972840  
spol. vedená u KS v Ostravě,  
spisová značka C 5514

4. Lhůta pro vyřízení reklamace či stížnosti je 30 dnů od doručení reklamace. V případě řešení reklamace **z oblasti platebních služeb** činí lhůta pro vyřízení reklamace v souladu se zákonem o platebním styku **15 pracovních dnů** a začíná běžet dnem následujícím po doručení reklamace do sídla TOURIST CENTRA. Vyřizování reklamací probíhá v pořadí, v jakém byly TOURIST CENTRU doručeny.
5. Brání-li TOURIST CENTRU odpovědět do 15 pracovních dnů překážka nezávislá na jeho vůli, sdělí Klientovi v této lhůtě důvod překážky a odpoví nejpozději do 35 pracovních dnů od data obdržení reklamace a informuje Klienta o dalším zvoleném postupu, zejména o nejbližším termínu, v němž bude reklamace vyřízena. Nebudou-li podklady k reklamaci dodané Klientem kompletní, vyhrazuje si TOURIST CENTRUM právo požádat Klienta o doplnění chybějících údajů. Lhůta k vyřízení reklamace dle předchozího odstavce tak začíná běžet až poté, co Klient TOURIST CENTRU dodá veškeré chybějící údaje.
6. Reklamace nebude přijata a dále zpracovávána v případě kdy:
  - a. nebyl dodržen způsob, forma nebo náležitosti podání reklamace uvedené v čl. 1. až 3. tohoto Reklamačního řádu, a to ani v dodatečné lhůtě, kterou společnost poskytla pro doplnění nebo opravu podání,
  - b. ve věci samé bylo zahájeno řízení před soudem nebo rozhodcem nebo již soud či rozhodce ve věci rozhodl,
  - c. osoba, která podala reklamaci, není klientem TOURIST CENTRA, nebo je zastoupena zmocněncem na základě nedostatečné plné moci,
  - d. reklamace se netýká nabízených produktů či služeb TOURIST CENTRA,
  - e. je podání reklamace zcela zjevné zneužití institutu reklamací a stížností,
  - f. uplynuly skartační lhůty pro relevantní typ dokumentů.
7. Reklamace bude zamítnuta rovněž v případě, že je reklamace týkající se stejného předmětu podána opakovaně a nepřináší žádné nové skutečnosti. Klient bude o této skutečnosti písemně informován.
8. Pokud důvody pro odmítnutí reklamace podle čl. 6 a 7 odpadnou, TOURIST CENTRUM reklamaci vyřídí, přičemž lhůty pro její projednání začnou běžet ode dne, kdy daný důvod odpadl.
9. O výsledku řešení reklamace bude Klient vyrozuměn prostřednictvím emailu či jiným způsobem sjednaným s Klientem. Za den doručení výsledku řešení reklamace se považuje den doručení emailové zprávy anebo převzetí doporučeného dopisu. Pokud email nebo dopis nebude doručen a bude TOURIST CENTREM vrácen jako nevyzvednutý (platí pouze pro dopis) či nedoručitelný, považuje se za den doručení den, kdy byl dopis vrácen na adresu TOURIST CENTRA.
10. Náklady na vyřízení reklamace nese TOURIST CENTRUM. Náklady Klienta spojené s přípravou a uplatněním reklamace nese Klient.

#### Další možnosti řešení reklamace nebo stížnosti:

11. V souladu se zákonem č. 229/2002 Sb., o finančním arbitrovi, ve znění pozdějších předpisů, se Klient může obrátit též na Finančního arbitra ([www.finarbitr.cz](http://www.finarbitr.cz)), který je mimo jiné příslušný k rozhodování sporů mezi poskytovateli platebních služeb a uživateli platebních služeb při poskytování platebních služeb.
12. Klient se může sestížností obrátit též na Českou národní banku ([www.cnb.cz](http://www.cnb.cz)), která vykonává dohled nad platebními institucemi.
13. V případě mimosoudního řešení sporu není dotčeno právo klienta obrátit se na soud.

#### Závěrečná ustanovení



TOURIST CENTRUM s.r.o.  
Švédská 414/10  
779 00 Olomouc

tel. 585 221 928  
[www.tourist-centrum.cz](http://www.tourist-centrum.cz)  
[devizy@tourist-centrum.cz](mailto:devizy@tourist-centrum.cz)

IČ: 47972840  
spol. vedená u KS v Ostravě,  
spisová značka C 5514

14. Postupy stanovené v tomto Reklamačním řádu jsou závazné pro všechny Klienty TOURIST CENTRA, jakož i pro všechny její pracovníky.
15. Reklamační řád je k dispozici na webových stránkách společnosti a v sídle TOURIST CENTRA.
16. Tento Reklamační řád je platný a účinný od 1. 9. 2024.