

Reklamační řád DCK Rekrea Ostrava s.r.o. pro směnárenskou činnost

Provozní doba / opening hours: Po - Pá / Mo - Fr: 8:00 - 18:00, So / Sa: 8:30 - 11:30, Tel.: 596 112 301, 596 122 427, e-mail: rekrea@rekrea.info

Klient má právo podat návrh na mimosoudní řešení sporu vzniklého z finanční služby Kanceláři finančního arbitra (adresa: Legerova 1581/69, 110 00 Praha 1, www.finarbitr.cz), nebo stížnost u České národní banky (ČNB), (adresa: Na Příkopě 864/28, 110 00 Praha 1, www.cnb.cz/exchange).

The client has the right to submit proposal to solve the conflict incurred by the financial services to the Office of Financial Arbitr (address: Legerova 1581/69, 110 00 Praha 1, www.finarbitr.cz) or submit a complaint to Czech National Bank (CNB), (address: Na Příkopě 864/28, 110 00 Praha 1, www.cnb.cz/exchange).

1. Zákazník může od smlouvy o směnárenském obchodu (dále jen smlouvy) odstoupit do 3 hodin od provedení obchodu, a to v této provozovně a v celém rozsahu smlouvy.

2. Převyšuje-li částka složená zákazníkem k provedení směny částku odpovídající 1000 EUR, může zákazník odstoupit od smlouvy podle bodu 1 v rozsahu, v němž jím složená částka odpovídá částce 1000 EUR.

3. Lhůta podle bodu 1 běží pouze během provozní doby této provozovny. Je-li tato lhůta přerušena, neskončí dříve než 30 minut od okamžiku, kdy začala znovu běžet.

4. Odstoupí-li zákazník od smlouvy podle bodu 1 až 3, může provozovatel zákazníkovi místo částky složené zákazníkem vyplatit rozdíl mezi částkou, která byla zákazníkovi vyplacena po provedení směny při použití kurzu české měny k cizí měně vyhlášeného ČNB pro den předcházející směně, a částkou, která byla zákazníkovi po provedení směny skutečně vyplacena. V tomto případě zákazník přijaté peněžní prostředky nevrací.

5. Brání-li zákazníkovi v odstoupení od smlouvy překážka na straně provozovatele nebo byl-li provozovatelem uveden v omyl nebo jej provozovatel neinformoval o právu odstoupit od smlouvy, může od smlouvy odstoupit ve lhůtě 6 měsíců ode dne provedení směnárenského obchodu, a to i v jiné provozovně provozovatele, nebo poštou na adresu uvedenou na finálním dokladu.

6. Zákazník 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. Vznikají-li pochybnosti ohledně odstupovaného směnárenského obchodu, provozovatel může požadovat doklad o tomto obchodu.

1. The Customer may withdraw from the Foreign Exchange Contract (hereinafter referred to as the "Contract") within 3 hours following the execution of the transaction, at this facility and in the entirety of the Contract.

2. Where the amount deposited by the Customer for the execution of the transaction exceeds the amount of EUR 1000, the Customer may withdraw from the Contract in accordance with Point 1 to the extent in which the amount deposited corresponds to the amount of EUR 1000.

3. The period referred to in Point 1 shall only run during the opening hours of this facility. Should this period be interrupted, it shall not end earlier than 30 minutes after it started running again.

4. Should the Customer withdraw from the Contract in accordance with Points 1 to 3, the Operator may, instead of the amount deposited by the Customer, pay the Customer the difference between the amount paid to the Customer after the exchange was made using the exchange rate of the Czech currency to the foreign currency announced by the CNB for the day preceding the exchange and the amount actually paid to the Customer after the exchange. In this case, the Customer does not return the funds received.

5. Should there be an obstacle on part of the Operator that prevents the Customer to withdraw from the Contract or should the Customer be misled or the Operator has failed to inform him/her of the right to withdraw from the Contract, the Customer may withdraw from the Contract within 6 months from the date of the execution of the exchange transaction, even in another Operator's facility, or by post sent to the address stated on the final receipt.

6. The Customer withdraws from the foreign exchange trade by requesting to withdraw from the trade in person in the branch where the trade was transacted, and the client returns the funds paid to him/her previously or offers to return the funds and the operator does not accept it. In case of doubts about the withdrawn trade, the operator can require a document about the trade.