

REKLAMAČNÍ ŘÁD

1. ÚVODNÍ USTANOVENÍ

- 1.1. Tento Reklamační řád, který upravuje postup Klienta při vyřizování reklamací a stížností, vydává Artesa, spořitelní družstvo, IČ: 257 78 722, se sídlem Praha 2, Škrétova 490/12, PSČ 120 00, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl Dr, vložka 4584, e-mail: pobocka.praha@artesa.cz (dále jen „**Družstvo**“).

2. VYSVĚTLENÍ NĚKTERÝCH POJMŮ

„**Reklamacie**“ je podezření Klienta, že Družstvo nedodrželo podmínky sjednané ve Smlouvě o účtu či Finanční službě, ve Všeobecných obchodních podmínkách nebo nesplnilo povinnosti plynoucí z příslušných zákonů.

„**Stížnost**“ je podnět Klienta, ale i jiné zúčastněné osoby, upozorňující na nevhodný přístup personálu nebo nedostatečné plnění povinností Družstva.

3. OBSAH REKLAMACE

- 3.1. Reklamacie i stížnost musí obsahovat přesnou specifikaci problému tak, aby byl předmět podání zřejmý. V opačném případě si Družstvo vyhrazuje právo v přiměřené lhůtě vyžádat doplnění reklamacie či stížnosti, případně vyžádat předložení příslušného dokladu, který dokazuje vadné poskytnutí služby.

4. IDENTIFIKACE REKLAMUJÍCÍHO

- 4.1. Klient Družstva uvádí v reklamaci či stížnosti všechny identifikační údaje související s předmětem reklamacie či stížnosti, především úplné jméno, rodné číslo/datum narození, korespondenční adresu, v případě právnické osoby IČ, číslo účtu či identifikace jiného smluvního vztahu mezi Klientem a Družstvem. Pokud nebude podání obsahovat potřebné náležitosti, může být Klient vyzván k jejímu doplnění.

5. LHŮTY VYŘÍZENÍ A SYSTÉM KOMUNIKACE PŘI REKLAMACI

- 5.1. Termín pro vyřízení reklamacie či stížnosti je 30 kalendářních dnů od jejich doručení. Do této lhůty se nezapočítává doba na opravu či doplnění. V případě, že nelze reklamaci vyřídit ve lhůtě 30 kalendářních dnů, je Družstvo povinno Klientovi oznámit důvod, proč nebylo možné reklamaci ve stanovené lhůtě vyřídit a rovněž sdělit další postup, včetně udání náhradní lhůty pro vyřízení reklamacie, je-li to možné.
- 5.2. Odpověď na reklamaci či stížnost Družstvo Klientovi zásadně předá stejným komunikačním kanálem, kterým byla přijata, pokud nebude s Klientem individuálně dohodnuta jiná forma předání odpovědi. Ve vybraných případech má Družstvo právo si zvolit způsob, kterým bude Klientovi předána odpověď na jeho reklamaci či stížnost.

6. VÝJIMKY Z PŘIJETÍ REKLAMACE

- 6.1. Družstvo má právo bez dalšího odmítnout reklamaci, jestliže:
- byla podána osobou, která není Klientem nebo osobou, jednajícím jménem Klienta na základě plné moci;
 - reklamacie nebyla podána způsobem ani ve lhůtách stanovených tímto Reklamačním řádem;
 - uplynuly skartační lhůty pro relevantní typ dokumentů; nebo
 - ve věci reklamacie již probíhá řízení před soudem, Finančním arbitrem, Českou národní bankou nebo jiným orgánem mimosoudního řešení sporů, popř. již bylo příslušným orgánem již právoplatně rozhodnuto.

7. ÚHRADA NÁKLADŮ, SPOJENÝCH S REKLAMACÍ

- 7.1. Náklady na vyřízení reklamace nese Družstvo.
- 7.2. V případě, že Klient bude opakovaně reklamovat stejnou záležitost bez uvedení relevantních skutečností nebo ve zcela neoprávněných případech, Družstvo může účtovat náklady reklamace Klientovi.

8. MOŽNOST ODVOLÁNÍ

- 8.1. Pokud Klient není spokojen s vyřízením reklamace či stížnosti, má možnost se obrátit na Kontrolní komisi Družstva, a to buď písemně na adresu sídla Družstva nebo elektronickou poštou, na adresu reklamace@artesa.cz. Kontrolní komise rozhodne do 30 dnů od doručení podání.
- 8.2. Nesouhlasí-li Klient s tímto následným rozhodnutím Družstva, má právo obrátit se na Finančního arbitra nebo Českou národní banku. Právo Klienta obrátit se na soud tímto není dotčeno.

9. ZPŮSOBY A KONTAKTY PRO PODÁNÍ REKLAMACE NEBO STÍŽNOSTI

- 9.1. Reklamaci či stížnost lze podat:
 - (a) ústně i písemně v Obchodním místě Družstva (seznam Obchodních míst je zveřejněn na www.artesa.cz)
 - (b) na bezplatné informační lince 800 128 836
 - (c) elektronickou poštou na adresu reklamace@artesa.cz
 - (d) písemnou formou na adresu sídla Družstva.
- 9.2. Pokud to situace u reklamace podané osobně vyžaduje, Klient stvrdí svým podpisem úplnost a pravdivost záznamu o reklamaci v tištěné podobě a obdrží kopii záznamu o reklamaci.
- 9.3. Přijetí reklamace podané telefonicky potvrzujeme okamžikem přijetí hovoru.
- 9.4. Přijetí reklamace nepředané osobně nebo telefonicky potvrdíme nejpozději 1 pracovní den po přijetí.

10. ZÁVĚREČNÉ USTANOVENÍ

- 10.1. Tento Reklamační řád nabývá účinnosti a platnosti dnem 1. 1. 2014.
- 10.2. Tento Reklamační řád se uveřejňuje v Obchodních místech Družstva a na Domovských stránkách Družstva - www.artesa.cz.
- 10.3. Změny Reklamačního řádu Družstvo zveřejní na svých webových stránkách a zpřístupní v Obchodních místech Družstva nejméně 30 dnů před dnem jejich plánované účinnosti.