

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: info@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.
- 3.2. Podaná Reklamacie musí obsahovat minimálně následující údaje o Klientovi a předmětu Reklamacie:
- jméno, příjmení a datum narození u fyzické osoby; u fyzické osoby – podnikatele dále IČO, popř. obchodní firmu,
 - název/obchodní firmu, IČO a sídlo u právnické osoby,
 - telefonické, případně e-mailové spojení,
 - číslo účtu nebo jinou specifikaci produktu/služby, které se Reklamacie týká,
 - přesný popis obsahu Reklamacie s uvedenými daty, čísly, částkami a vyjádřením požadavku na řešení,
 - údaj o případné hrozící škodě,
 - související dokumentaci (např. výpis z účtu, kopie či potvrzení platebního příkazu, kopie pokladní potvrzenky), pokud to způsob podání Reklamacie nevylučuje,
 - podpis Klienta, pokud to způsob podání Reklamacie nevylučuje.

4. LHŮTY VYŘÍZENÍ A SYSTÉM KOMUNIKACE PŘI REKLAMACI

- 4.1. 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.
- 4.2. Týká-li se Reklamacie platebních služeb, činí lhůta pro vyřízení Reklamacie 15 pracovních dnů.
- 4.3. 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.

5. VÝJIMKY Z PŘIJETÍ REKLAMACE

- 5.1. 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.

6. ÚHRADA NÁKLADŮ A POVINNOST SOUČINNOSTI

- 6.1. Klient je povinen Družstvu poskytnout v maximální míře součinnost při zmenšování případných negativních důsledků chybného postupu Družstva.
- 6.2. Klient je povinen podat Reklamaci bezprostředně poté, co se o vzniku předmětu Reklamacie dozvěděl. Podá-li Klient Reklamaci s časovým odstupem, přestože o vzniku reklamované skutečnosti věděl dříve, může Družstvo vztáhnout případnou náhradu škody k hodnotám, které byly platné v okamžiku, kdy se Klient o vzniku reklamované skutečnosti dozvěděl a mohl Reklamaci bez zbytečného odkladu podat.
- 6.3. Pokud Klient zamýšlel další transakce, o kterých tvrdí, že mu byly znemožněny porušením povinnosti Družstva, je povinen je co nejpřesněji popsat a doložit projev své vůle k takovému právnímu jednání učiněnému nejpozději k okamžiku, od kterého odvozuje náhradu škody (např. k okamžiku platnosti hodnoty investičního nástroje, od které vyšší škody dovozuje). Na požadavek k náhradě škody bez doloženého projevu vůle dle předchozí věty nebude brán zřetel.
- 6.4. Podá-li Klient bez řádného důvodu Reklamaci více než jeden měsíc poté, co nastala reklamovaná skutečnost, je oprávněn požadovat po Družstvu škodu, jejíž výše bude Družstvem stanovena k okamžiku, kdy Klient měl a mohl podat Reklamaci.
- 6.5. Vyžádá-li si vyřízení Reklamacie další náklady ze strany Klienta nebo součástí vyřízení bude nakládání s majetkem Klienta, je Družstvo povinno si předem vyžádat souhlas Klienta k příslušným činnostem a Klient je povinen bezodkladně souhlas udělit nebo ho odmítnout. Pokud Klient odmítne udělit souhlas nebo jej včas ani neudělí ani neodmítne, není Družstvo povinno nahradit Klientovi tu část případné škody, která byla zapříčiněna nesoučinností Klienta. O nakládání s majetkem Klienta nejde v případě, kdy ke změně majetku Klienta došlo v důsledku pochybení Družstva nebo v důsledku skutečnosti, která zakládá bezdůvodné obohacení Klienta. Družstvo je oprávněno uvést majetek Klienta do původního stavu před provedením chybné operace.

7. MOŽNOST ODVOLÁNÍ

- 7.1. Pokud Klient není spokojen s vyřízením Reklamacie 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.
- 7.2. 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.

8. ZPŮSOBY A KONTAKTY PRO PODÁNÍ REKLAMACE NEBO STÍŽNOSTI

- 8.1. 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.
- 8.2. Pokud to situace u Reklamacie podané osobně vyžaduje, Klient stvrdí svým podpisem úplnost a pravdivost záznamu o Reklamaci v tištěné podobě a obdrží kopii záznamu o Reklamaci.
- 8.3. Přijetí Reklamacie podané telefonicky potvrzujeme okamžikem přijetí hovoru.
- 8.4. Přijetí Reklamacie nepředané osobně nebo telefonicky potvrdíme nejpozději 1 pracovní den po přijetí.

9. ZÁVĚREČNÉ USTANOVENÍ

- 9.1. Tento Reklamační řád nabývá účinnosti a platnosti dnem 15. 7. 2019 a v plném rozsahu nahrazuje a ruší Reklamační řád, který nabyl účinnosti dne 1.1.2014.
- 9.2. Tento Reklamační řád se uveřejňuje v Obchodních místech Družstva a na Domovských stránkách Družstva - www.artesa.cz.
- 9.3. Změny Reklamačního řádu Družstvo zveřejní na svých webových stránkách a zpřístupní v Obchodních místech Družstva nejméně 30 dnů před dnem jejich plánované účinnosti.