



Vnitřní předpis

Reklamační řád a způsob vyřizování reklamací

Čl. I

Úvodní ustanovení

1. Společnost TRADIČNÉ DRUŽSTVO, se sídlem: J. Kráľa 21, 960 01 Zvolen, IČO: 52 945 715, zapsaná v obchodním rejstříku Banská Bystrica, oddíl: Dr., vložka č.: 519/S (dále jen „TD“), tímto vydává tento vnitřní předpis, kterým se zavádí Reklamační řád a způsob vyřizování reklamací.
2. Pojmy použité v tomto předpisu:
 - (a) Pracovník TD – zaměstnanec TD, programátor či jiný spolupracovník TD (bez ohledu na to, v jakém smluvním vztahu s TD je)
 - (b) Člen – člen družstva, který vystupuje jako uživatel nebo spotřebitel služby či produktu družstva.
 - (c) Porušení vnitřního předpisu – jakékoli porušení kteréhokoli vnitřního předpisu pracovníkem TD, pokud porušením nevznikla škoda vyšší než 150 EUR. U vyšších škod bude výše sankce stanovena individuálně dohodou nebo soudní cestou, přičemž v takových případech vzniká nárok na úhradu finanční újmy v plném rozsahu.
 - (d) Neoprávněná reklamace – odůvodněně neuznaná reklamace, u níž je zřejmé, že vadu nemohlo způsobit TD, ve smyslu Reklamačního řádu.
 - (e) Sankce – částečná, úplná nebo jinak vymezená náhrada, kterou má pracovník TD uhradit ve prospěch družstva ve smyslu níže uvedeného předpisu.
 - (f) Reklamační řád – vnitřní předpis pro člena družstva, který stanoví postup při řešení reklamací.
 - (g) Backoffice – úsek TD v rámci Oddělení provozu TD, který se zabývá správou databáze a důvěrných informací.
 - (h) Frontoffice – úsek TD v rámci Oddělení provozu TD, který se zabývá komunikací se členy, pracuje s veřejně dostupnými daty a informacemi o produktech a plní úlohu pomoci a podpory.
 - (i) Helpdesk – součást frontoffice, která poskytuje pomoc při řešení problémů a reklamací členů.
 - (j) Customer Care – součást frontoffice, která poskytuje podporu při spolupráci se členy.
 - (k) Prezenter – aktivní spolupracovník, který má certifikovaný kód prezentera, provedl členovi prezentaci a poskytl mu veškeré informace a zaškolení.
3. Cílem tohoto předpisu je zefektivnit vzájemnou spolupráci mezi členy nebo pracovníky TD a TD, upozornit na maření činnosti pracovníků backoffice a frontoffice TD a podpořit vzdělávání aktivních spolupracovníků TD.

Čl. II

Pravidla udělování sankcí

1. TD udělí sankci, dojde-li k prokázanému porušení v těchto bodech:
 - (a) pracovník TD poruší vnitřní předpis nebo nesplní zadání, resp. svým jednáním způsobí odůvodněnou reklamaci
 - (b) provede splátku TD PV nižší než 50 EUR
 - (c) člen zaměstná neoprávněnou reklamaci kteréhokoli pracovníka TD (backoffice, frontoffice, programátora, člena představenstva, člena kontrolní komise, účetního, právníka)
2. Sankce se uděluje pouze v případě prokázaného porušení, o čemž je dotčená strana informována e-mailem.
3. Sankce je zařazena do pohledávek vůči členovi, může být stržena z jeho členského vkladu na kontě CreditPay a je splatná okamžitě po oznámení e-mailem.
4. Vzniklé škody přesahující částku 150 EUR budou řešeny v samostatném řízení, mimo podmínky tohoto předpisu.
5. Sankci uděluje představenstvo po přezkoumání jednotlivých podnětů a výsledků reklamací.

Čl. III Výše sankcí

1. TD stanovilo tyto sankce:

- 10 EUR – pracovník TD poruší vnitřní předpis
- 10 EUR – provedení splátky TD PV nižší než 50 EUR
- 10 EUR – člen zaměstná neoprávněnou reklamaci kteréhokoli pracovníka TD

Čl. IV Reklamační řád

1. TD tímto stanoví postup podání a vyřizování reklamací. Reklamaci lze podat pouze: e-mailem, přímo na adresu helpdesk@td-coop.eu nebo na kontakt kteréhokoli pracovníka TD, přičemž předmět e-mailu musí znít REKLAMACE. Ústní či telefonická podání reklamace musí být vždy zaslána e-mailem, jinak se reklamace nepovažuje za podanou. V odůvodněných případech se vyžaduje podání reklamace také poštou, formou dopisu. Reklamace musí být jasně formulovaná a úplná, resp. musí obsahovat veškeré informace a důkazy. Neúplné reklamace se nepovažují za podané. Za úplné podání se považuje reklamace, která obsahuje tyto základní informace: datum incidentu, podrobný popis vady s důkazním materiálem (kopie převodního příkazu, bankovního výpisu, OP... či jiné, případně dodatečně vyžádané podklady) a kontaktní údaje majitele účtu, který reklamaci podává. Komunikace probíhá pouze přímo s dotčenou osobou, bez přítomnosti zprostředkovatele či jiné třetí strany, v zájmu ochrany osobních údajů.
2. Za reklamaci se považuje každé nesplnění podmínek, v jehož důsledku se zhoršily vlastnosti produktu nebo služby. Konkrétně jde o: pozdní připsání finančních prostředků, pozdní odeslání finančních prostředků, nesprávně připsané finanční prostředky, opožděnou reakci na komunikaci, pozdní vyřízení služby či objednávky, vadu produktu, nedoručenou zásilku, nesprávně vypočtené podíly na zisku, nesprávně načtené body a chyby ve správě dat.
3. Za neoprávněnou reklamaci se považuje každá reklamace, u níž výsledek šetření prokáže, že příčina reklamace nebyla na straně TD.
4. Vyřizování reklamace začne okamžitě, nejpozději však do 24 hodin následujícího pracovního dne po přijetí e-mailu. Pracovník TD musí potvrdit, že je reklamace úplná, a od tohoto data běží 30denní lhůta k jejímu vyřízení. V odůvodněných případech může jít o delší období. Reklamaci podanou nepřesně, nejasně nebo bez ochoty člena spolupracovat na jejím podrobném popisu nelze řešit.
5. Lhůta k vyřízení reklamace je 30 dní od podání úplné a jasně formulované reklamace. Reklamace musí být podána nejpozději 48 hodin před zúčtováním odměn, jinak nebude možné proces vyúčtování vrátit zpět. Reklamaci lze podat i později, nejpozději však do 12 měsíců od vzniku reklamované události. U reklamací podaných po lhůtě, budou-li uznány a vyřešeny, nebude možné vrátit část nákladů spojených s vyúčtováním, DPH, bankovních poplatků a vyplacených odměn z marketingových bodů.
6. Reklamace související s dotazy na marketing (ověření výpočtu podílů na zisku, autorizace bodů, typ členství, prodej produktů družstva) řeší prezentéři a nespádají do kompetence frontoffice (helpdesku či Customer Care TD) ani backoffice. Bude-li se člen navzdory doporučení kontaktovat prezentéra nadále obracet na frontoffice či backoffice, bude prezentér sankcionován za neplnění povinností prezentéra částkou 10 EUR za každý další marketingový dotaz. Sankce bude členovi vyúčtována do 30 dnů od naplnění skutkové podstaty. Tomuto stavu musí předcházet upozornění ze strany frontoffice nebo backoffice.
7. TD bude za každou provedenou splátku nižší než 50 EUR účtovat sankci 10 EUR, a to s ohledem na značné účetní a marketingové náklady spojené se zpracováním dané transakce.
8. TD bude za neoprávněnou reklamaci účtovat sankci 10 EUR. Neoprávněná reklamace je taková, která nepotvrdila chybu TD.
9. Pokud vadu a reklamaci způsobil programátor nebo pracovník TD, bude sankce přenesena k tíži toho, kdo vadu způsobil. Proto bude veškerá komunikace archivována jako důkaz pro případné opětovné přezkoumání reklamace. Celý případ bude v registratuře uložen ve spisu dotčeného člena.

10. Není-li člen spokojen s postupem pracovníka TD při vyřizování reklamace, může na něj podat stížnost na e-mail: ombudsman@td-coop.eu. Nebyla-li reklamace vyřízena ve stanovené lhůtě, může člen podat stížnost představenstvu TD: management@td-coop.eu, a nezjedná-li nápravu ani představenstvo do 30 dnů, je oprávněn podat stížnost Kontrolní komisi: kk@td-coop.eu. Nevyřeší-li reklamaci ani tato komise, má člen právo podat stížnost příslušným orgánům státní správy a dozoru, do jejichž působnosti řešení daného problému spadá.

Čl. V

Závěrečná ustanovení

1. Tento vnitřní předpis lze měnit na základě rozhodnutí představenstva družstva.

Ve Staré Lúbovni dne 19.02.2020

Martin Cigánek, předseda představenstva