TD TRADIČNÉ DRUŽSTVO

Regulamin wewnętrzny

Regulamin reklamacji i sposób rozpatrywania reklamacji

Art. I
Postanowienia wstępne

1. Spółka TRADIČNÉ DRUŽSTVO z siedzibą: J. Kráľa 21, 960 01 Zvolen, IČO: 52 945 715, wpisana do rejestru handlowego w Bańskiej Bystrzycy, sekcja: Dr., nr wpisu: 519/S (dalej „TD"), niniejszym wydaje regulamin wewnętrzny wprowadzający Regulamin reklamacji i sposób rozpatrywania reklamacji.

2. Pojęcia użyte w niniejszym regulaminie:

   (a) Pracownik TD – pracownik TD, programista lub inny współpracownik TD (niezależnie od rodzaju stosunku umownego łączącego go z TD)

   (b) Członek – członek spółdzielni, który występuje jako użytkownik lub konsument usługi albo produktu spółdzielni.

   (c) Naruszenie regulaminu wewnętrznego – jakiekolwiek naruszenie któregokolwiek regulaminu wewnętrznego przez pracownika TD, jeżeli w wyniku naruszenia nie powstała szkoda wyższa niż 150 EUR. W przypadku wyższych szkód wysokość sankcji zostanie ustalona indywidualnie w drodze porozumienia lub na drodze sądowej, przy czym w takich przypadkach powstaje roszczenie o pokrycie szkody finansowej w pełnym zakresie.

   (d) Nieuzasadniona reklamacja – zasadnie nieuznana reklamacja, w przypadku której jest oczywiste, że błąd nie mógł zostać spowodowany przez TD, w rozumieniu Regulaminu reklamacji.

   (e) Sankcja – częściowe, pełne lub w inny sposób określone odszkodowanie, które pracownik TD ma zapłacić na rzecz spółdzielni zgodnie z poniższym regulaminem.

   (f) Regulamin reklamacji – regulamin wewnętrzny dla członka spółdzielni określający procedurę rozpatrywania reklamacji.

   (g) Backoffice – dział TD w ramach Działu Operacyjnego TD, zajmujący się zarządzaniem bazą danych i informacjami poufnymi.

   (h) Frontoffice – dział TD w ramach Działu Operacyjnego TD, zajmujący się komunikacją z członkami, pracujący z danymi publicznie dostępnymi oraz informacjami o produktach i pełniący funkcję pomocy i wsparcia.

   (i) Helpdesk – część frontoffice, która udziela pomocy w rozwiązywaniu problemów i reklamacji członków.

   (j) Customer Care – część frontoffice, która zapewnia wsparcie we współpracy z członkami.

   (k) Prezenter – aktywny współpracownik posiadający certyfikowany kod prezentera, który przeprowadził prezentację dla członka oraz przekazał mu wszystkie informacje i przeszkolenie.

3. Celem niniejszego regulaminu jest usprawnienie wzajemnej współpracy między członkami lub pracownikami TD a TD, zwrócenie uwagi na utrudnianie pracy pracowników backoffice i frontoffice TD oraz wspieranie szkolenia aktywnych współpracowników TD.

Art. II
Zasady nakładania sankcji

1. TD nakłada sankcję w przypadku udowodnionego naruszenia następujących punktów:

   (a) pracownik TD narusza regulamin wewnętrzny lub nie wykonuje zadania, ewentualnie swoim działaniem powoduje zasadną reklamację

   (b) dokonanie wpłaty raty TD PV niższej niż 50 EUR

   (c) członek angażuje nieuzasadnioną reklamacją któregokolwiek pracownika TD (backoffice, frontoffice, programistę, członka zarządu, członka komisji rewizyjnej, księgowego, prawnika)

2. Sankcja jest nakładana wyłącznie w przypadku udowodnionego naruszenia, o czym zainteresowana strona jest informowana e-mailem.

3. Sankcja zostaje ujęta jako należność wobec członka, może zostać pobrana z jego wkładu członkowskiego na koncie CreditPay i jest płatna niezwłocznie po zawiadomieniu e-mailem.

4. Powstałe szkody przekraczające kwotę 150 EUR będą rozpatrywane w odrębnym postępowaniu, poza zakresem niniejszego regulaminu.

5. Sankcję nakłada zarząd po rozpatrzeniu poszczególnych zgłoszeń i wyników reklamacji.

Art. III
Wysokość sankcji

1. TD ustaliła następujące sankcje:

- 10 EUR – pracownik TD narusza regulamin wewnętrzny
- 10 EUR – dokonanie wpłaty raty TD PV niższej niż 50 EUR
- 10 EUR – członek angażuje nieuzasadnioną reklamacją któregokolwiek pracownika TD

Art. IV
Regulamin reklamacji

1. TD niniejszym określa procedurę składania i rozpatrywania reklamacji. Reklamację można złożyć wyłącznie: drogą e-mailową, bezpośrednio na adres helpdesk@td-coop.eu lub na kontakt któregokolwiek pracownika TD, przy czym temat wiadomości musi brzmieć REKLAMACJA. Reklamacje zgłoszone ustnie lub telefonicznie muszą zawsze zostać przesłane e-mailem, w przeciwnym razie reklamację uważa się za niezłożoną. W uzasadnionych przypadkach wymagane jest również złożenie reklamacji pocztą, w formie listu. Reklamacja musi być jasno sformułowana i kompletna, tj. musi zawierać wszystkie informacje i dowody. Niekompletnych reklamacji nie uważa się za złożone. Za kompletne zgłoszenie uważa się reklamację zawierającą następujące podstawowe informacje: datę zdarzenia, szczegółowy opis błędu wraz z materiałem dowodowym (kopia polecenia przelewu, wyciągu bankowego, dowodu osobistego… lub inne, ewentualnie dodatkowo wymagane dokumenty) oraz dane kontaktowe właściciela konta składającego reklamację. Komunikacja odbywa się wyłącznie bezpośrednio z zainteresowaną osobą, bez udziału pośrednika lub innej osoby trzeciej, w celu ochrony danych osobowych.

2. Za reklamację uważa się każde niespełnienie warunków, w wyniku którego pogorszyły się właściwości produktu lub usługi. W szczególności chodzi o: opóźnione zaksięgowanie środków finansowych, opóźnione wysłanie środków finansowych, nieprawidłowo zaksięgowane środki finansowe, opóźnioną reakcję na komunikację, opóźnioną realizację usługi lub zamówienia, wadę produktu, niedoręczoną przesyłkę, nieprawidłowo obliczone udziały w zyskach, nieprawidłowo naliczone punkty oraz błędy w zarządzaniu danymi.

3. Za nieuzasadnioną reklamację uważa się każdą reklamację, w przypadku której wynik postępowania wyjaśniającego wykaże, że przyczyna reklamacji nie leżała po stronie TD.

4. Rozpatrywanie reklamacji rozpoczyna się niezwłocznie, najpóźniej jednak w ciągu 24 godzin następnego dnia roboczego po otrzymaniu e-maila. Pracownik TD musi potwierdzić kompletność reklamacji i od tego dnia biegnie 30-dniowy termin na jej rozpatrzenie. W uzasadnionych przypadkach okres ten może być dłuższy. Reklamacja złożona w sposób nieprecyzyjny, niejasny lub bez gotowości członka do współpracy przy jej szczegółowym opisie nie może zostać rozpatrzona.

5. Termin rozpatrzenia reklamacji wynosi 30 dni od złożenia pełnej i jasno sformułowanej reklamacji. Reklamacja musi zostać złożona najpóźniej 48 godzin przed rozliczeniem wynagrodzeń, w przeciwnym razie cofnięcie procesu rozliczenia nie będzie możliwe. Reklamację można złożyć później, jednak nie później niż 12 miesięcy od wystąpienia reklamowanego zdarzenia. W przypadku reklamacji złożonych po terminie, jeżeli zostaną uznane i rozpatrzone, nie będzie możliwy zwrot części kosztów związanych z rozliczeniem, VAT, opłat bankowych ani wypłaconych wynagrodzeń z punktów marketingowych.

6. Reklamacje związane z pytaniami dotyczącymi marketingu (weryfikacja obliczenia udziałów w zyskach, autoryzacja punktów, rodzaj członkostwa, sprzedaż produktów spółdzielni) rozpatrują prezenterzy i nie należą one do kompetencji frontoffice (helpdesku ani Customer Care TD) ani backoffice. Jeżeli członek, pomimo zalecenia kontaktu z prezenterem, nadal będzie kierował zapytania do frontoffice lub backoffice, prezenter zostanie ukarany sankcją w wysokości 10 EUR za każde kolejne pytanie marketingowe z tytułu niewykonywania

obowiązków prezentera. Sankcja zostanie rozliczona z członkiem w terminie 30 dni od wystąpienia stanu faktycznego. Sytuację tę musi poprzedzić ostrzeżenie ze strony frontoffice lub backoffice.

7. Za każdą dokonaną wpłatę raty niższą niż 50 EUR TD będzie naliczać sankcję w wysokości 10 EUR, z uwagi na znaczne koszty księgowe i marketingowe związane z przetworzeniem danej transakcji.

8. Za nieuzasadnioną reklamację TD będzie naliczać sankcję w wysokości 10 EUR. Nieuzasadniona reklamacja to taka, która nie potwierdziła błędu TD.

9. Jeżeli błąd i reklamację spowodował programista lub pracownik TD, sankcja zostanie przeniesiona na osobę, która błąd spowodowała. Z tego względu cała komunikacja będzie archiwizowana jako dowód na potrzeby ewentualnej ponownej weryfikacji reklamacji. Cała sprawa zostanie przechowana w kancelarii w aktach danego członka.

10. Jeżeli członek nie jest zadowolony ze sposobu postępowania pracownika TD przy rozpatrywaniu reklamacji, może złożyć na niego skargę na adres e-mail: ombudsman@td-coop.eu. Jeżeli reklamacja nie została rozpatrzona w podanym terminie, członek może złożyć skargę do Zarządu TD: management@td-coop.eu, a jeżeli również zarząd nie podejmie działań naprawczych w ciągu 30 dni, członek jest uprawniony do złożenia skargi do Komisji Rewizyjnej: kk@td-coop.eu. Jeżeli również ta komisja nie rozpatrzy reklamacji, członek ma prawo złożyć skargę do właściwych organów administracji państwowej i nadzoru, do których kompetencji należy rozwiązanie danego problemu.

Art. V
Postanowienia końcowe

1. Niniejszy regulamin wewnętrzny może zostać zmieniony na podstawie uchwały zarządu spółdzielni.

Stará Ľubovňa, dnia 19.02.2020

Martin Cigánek, prezes zarządu