



Reklamační řád pro členy ANO spořitelního družstva

Reklamační řád vychází ze zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele ve znění pozdějších předpisů a Vyhlášky ČNB č. 163/2014 Sb. v souladu se všeobecnými obchodními podmínkami společnosti a etickým kodexem družstevních záložen.

Reklamační řád ANO spořitelního družstva (dále jen ANO SD) upravuje způsob řešení reklamací podaných členy ANO SD.

Člen má právo uplatnit reklamaci osobně na pobočce ANO SD nebo písemně prostřednictvím písemného formuláře, nebo prostřednictvím webového formuláře.
Reklamaci přijímá pověřený zaměstnanec.

Náležitosti reklamace

- Při uplatnění reklamace člen doloží:
- Jméno a příjmení
- Rodné číslo nebo datum narození
- Adresu trvalého bydliště.
- U podnikatelů nebo právnických osob se uvádí název obchodní firmy, IČ a sídlo klienta.
- Pokud je reklamace podána jinou osobou jménem klienta, pak rovněž doložení, na základě jakých skutečností je jiná osoba oprávněna klienta zastupovat (plná moc, atd.).
- Označení služby, která je reklamována.
- Jméno zaměstnance, který klientovi službu poskytl (je-li klientovi znám).
- Datum, kdy nastala skutečnost, která reklamaci podmiňuje.
- Skutečnosti, v nichž klient spatřuje nesprávný postup SD.
- Popis nároků, kterých se klient domáhá a jaké má požadavky na SD.
- Související dokumenty – pokud tyto klient nepředloží, považují se za správné a úplné doklady archivované v ANO SD

Pobočka ANO SD, na které byla reklamace podána, je oprávněna vyzvat člena k doložení dalších potřebných dokladů, kterými reklamaci zdůvodňuje. Při předložení neúplných podkladů se od reklamujícího vyžaduje sdělení dalších doplňujících informací. Člen je povinen tyto doklady a dokumentaci na vyzvání předložit v co nejkratší lhůtě.

Reklamace bude projednávána i v případě, že předložené podklady budou jen částečné nebo dokonce žádné (např. došlo-li k jejich ztrátě, poškození apod.). V takovém případě se považují za správné a úplné doklady archivované v ANO SD, vztahující se k dané reklamaci.

Člen je povinen poskytnout ANO SD při vyřizování reklamace součinnost a postupovat tak, aby celkový rozsah případné hrozící škody byl co nejnižší nebo aby byla škoda zcela odvrácena.

Člen je oprávněn se obrátit se svou stížností ohledně způsobu poskytování služby na Českou národní banku.



Lhůty pro vyřízení reklamace

Člen je povinen uplatnit reklamaci bez zbytečného odkladu poté, co zjistil skutečnost, která je předmětem reklamace. ANO SD vyrozumí člena o způsobu vyřešení reklamace do 30 kalendářních dnů ode dne jejího oznámení, nedohodne-li se v rámci reklamačního řízení s členem jinak. Pokud je na základě reklamace nutné provést šetření, pro které nemůže být reklamace vyřízena ve stanovené lhůtě, informuje ANO SD o této skutečnosti člena písemně s uvedením nového termínu vyřízení. Platné a účinné znění Reklamačního řádu je vyvěšeno na pobočkách ANO SD a uloženo na internetových stránkách ANO SD a přístupné v aplikaci Internetového bankovníctví.

ANO SD je oprávněno měnit Reklamační řád.

Změněný Reklamační řád nabývá účinnosti dnem vyhlášení a vyvěšením na pobočkách ANO SD nebo internetových stránkách družstva.

Tento Reklamační řád nabývá účinnosti dnem 1. 12. 2014.