



## **Vnútorňý predpis**

### **Reklamačný poriadok a spôsob vybavovania reklamácií**

## **Čl. I**

### **Úvodné ustanovenia**

1. Spoločnosť TRADIČNÉ DRUŽSTVO, so sídlom: J. Kráľa 21, 960 01 Zvolen, IČO: 52 945 715, zapísaná v obchodnom registri Banská Bystrica, odd.: Dr., vl.č.: 519/S, (ďalej len „TD“) týmto vydáva tento vnútorný predpis na zavedenie Reklamačného poriadku a spôsobu vybavovania reklamácií.
2. Pojmy, ktoré sú použité v tomto predpise:
  - (a) Pracovník TD - zamestnanec TD, alebo programátor, či iný spolupracovník TD (pričom nezáleží ak je v akomkoľvek zmluvnom vzťahu s TD)
  - (b) Člen - je člen družstva, ktorý vystupuje ako užívateľ, alebo spotrebiteľ služby či produktu od družstva.
  - (c) Porušenie vnútorného predpisu - je akékoľvek porušenie akéhokoľvek vnútorného predpisu pracovníkom TD, ak pri porušení nevznikla škoda vyššia ako 150 EUR. Pri vyšších škodách bude výška sankcie stanovená individuálne po dohode, alebo súdnou cestou, pričom v takých prípadoch vzniká nárok na uplatnenie si preplatenia finančnej ujmy v celom rozsahu.
  - (d) Neoprávnená reklamácia - je odôvodnene neuznaná reklamácia, pri ktorej je zrejmé, že chybu nemohlo spôsobiť TD, v zmysle Reklamačného poriadku.
  - (e) Sankcia - je čiastočná, celá alebo inak vymedzená náhrada, ktorú má uhradiť pracovník TD v prospech družstva, v zmysle doleuvedeného predpisu.
  - (f) Reklamačný poriadok - je vnútorný predpis pre člena družstva, ktorý stanovuje postup pri riešení reklamácií.
  - (g) Backoffice - je úsek TD z Oddelenia prevádzky TD, ktorý sa zaoberá správou databázy a dôverných informácií.
  - (h) Frontoffice - je úsek TD z Oddelenia prevádzky TD, ktorý sa zaoberá komunikáciou s členmi a pracuje s dátami, ktoré sú verejne dostupné, ďalej informácie o produktoch a plní úlohu pomoci a podpory.
  - (i) Helpdesk - je súčasť frontoffice a plní úlohu pomoci pri riešení problémov a reklamácií členov.
  - (j) Customer Care - je súčasť frontoffice a plní úlohu podpory pri spolupráci s členmi.
  - (k) Prezenter - je aktívny spolupracovník, ktorý má certifikovaný kód prezentera a vykonal prezentáciu členovi, poskytol mu všetky informácie a zaškolenie.
3. Cieľom tohto predpisu je zefektívniť vzájomnú spoluprácu medzi členmi alebo pracovníkmi TD a TD. Poukázať na marenie činnosti backoffice a frontoffice pracovníkov TD a podporiť vzdelávanie aktívnych spolupracovníkov TD.

## **Čl. II**

### **Pravidlá udelenia sankcií**

1. TD udelí sankciu ak dôjde k preukázanému porušeniu uvedených bodov:
  - (a) pracovník TD poruší vnútorný predpis, alebo nesplní zadanie, resp. svojím konaním spôsobí oddôvodnenú reklamáciu
  - (b) vykoná splátku TD PV nižšiu ako je suma 50 EUR
  - (c) člen zamestná neoprávnenou reklamáciou akéhokoľvek pracovníka TD (backoffice, frontoffice, programátora, člena predstavenstva, člena kontrolnej komisie, účtovníka, prívníka)
2. Sankcia je udelená iba ak došlo k preukázanému porušeniu o čom je dotknutá strana informovaná emailom.
3. Sankcia je zaradená do pohľadávky voči členovi a je stiahnuteľná z jeho členského vkladu na konte CreditPay, splatná okamžite po emailovom oznámení.
4. Vzniknuté škody, ktoré presahujú sumu 150 EUR sa budú riešiť v osobitnom konaní, mimo podmienok tohto predpisu.

5. Sankciu udeľuje predstavenstvo po prehodnotení jednotlivých podnetov a výsledkov reklamácií.

### **Čl. III Výška sankcií**

1. TD stanovilo tieto sankcie:
  - 10 EUR - pracovník TD poruší vnútorný predpis
  - 10 EUR - vykoná splátku TD PV nižšiu ako je suma 50 EUR
  - 10 EUR - člen zamestná neoprávnenou reklamáciou akéhokoľvek pracovníka TD

### **Čl. IV Reklamačný poriadok**

1. TD týmto stanovuje proces podania a vybavovania reklamácií. Reklamácia môže byť podaná iba: prostredníctvom emailu, priamo na adresu helpdesk@td-coop.eu alebo na kontakt ktoréhokoľvek pracovníka TD, pričom predmet emailu sa musí nazývať REKLAMACIA. Ústne či telefonické podania reklamácie musia byť vždy zaslané emailom, inak reklamácia sa nepovažuje za podanú. V odôvodnených prípadoch sa požaduje podanie reklamácie aj poštou, prostredníctvom listu. Reklamácia musí byť podaná jasne formulovaná a kompletná, resp. musí obsahovať všetky informácie a dôkazy. Nekompletné reklamácie sa nepovažujú za podané. Za kompletné podanie sa považuje, ak reklamácia obsahuje tieto základné informácie: dátum incidentu, detailný opis chyby s dôkazovým materiálom (kópia prevodného príkazu, bankového výpisu, OP... či iné popípade dodatočne vyžiadané podklady). Kontaktné údaje vlastníka účtu, ktorý reklamáciu podáva. Komunikácia sa uskutočňuje iba priamo s dotknutou osobou, bez prítomnosti sprostredkovateľa, či inej tretej strany, v záujme ochrany osobných údajov.
2. Za reklamáciu sa považuje každé nenaplnenie podmienok, pod vplyvom ktorým sa zhoršili vlastnosti produktu alebo služby. Konkrétne sa jedná o: neskoré pripísanie fin.prostriedkov, neskoré odoslanie fin.prostriedkov, nesprávne pripísané fin.prostriedky, oneskorená reakcia na komunikáciu, neskoré vybavenie služby či objednávky, chyba na produkte, nedoručená zásielka, nesprávne vypočítané podiely na ziskoch, nesprávne načítané body, chyby v správe dát.
3. Za neoprávnenú reklamáciu sa považuje, každá reklamácia, pri ktorej výsledok šetrenia preukáže, že príčina reklamácie nebola na strane TD.
4. Reklamácia sa začne vybavovať okamžite, ale najneskôr do 24hod v nasledujúci pracovný deň, po prijatí emailu. Reklamácia musí byť pracovníkom TD potvrdená, že je kompletná a od tohto dátumu plynie 30 dňová lehota na jej vybavenie. V odôvodnených prípadoch to môže byť dlhšie obdobie. Reklamácia, ktorá je podaná nepresne, nejasne, bez toho aby člen ochotne spolupracoval na jej detailnom opise, nemôže byť riešená.
5. Lehota na vybavenie reklamácie je 30 dní od podania úplnej a jasne formulovanej reklamácie. Reklamácia musí byť podaná najneskôr 48 hod pred zúčtovaním odmien, inak nebude možné vrátiť späť proces vyúčtovania. Reklamácia môže byť podaná neskôr ale nie neskôr ako 12 mesiacov od vzniku reklamovanej udalosti. Reklamácie, ktoré sú podané po lehote podania, ak budú uznané a riešené, nebudú mať možnosť vrátenia časti nákladov spojených s vyúčtovaním, DPH, bank.poplatkov, vyplatených odmien z marketingových bodov.
6. Reklamácie súvisiace s otázkami na marketing (preverenie výpočtu podielov na zisku, autorizácia bodov, typ členstva, predaja produktov družstva), majú riešiť prezentéry a nespádajú do kompetencie front office (helpdesku či Customer Care TD) či backoffice. Ak člen napriek odporúčania kontaktovania sa s prezentérom, bude naďalej sa dopytovať na frontoffice či backoffice, potom bude prezentér sankcionovaný za neplnenie si povinnosti prezentéra sumou 10 EUR za každú ďalšiu marketingovú otázku. Sankcia bude vyúčtovaná členovi do 30 dní od naplnenia skutkovej podstaty. Danému stavu musí predchádzať upozornenie od frontoffice alebo backoffice.
7. TD bude za každú vykonanú splátku nižšiu ako 50 EUR účtovať sankciu 10 EUR, vzhľadom na značné účtovné a marketingové náklady spojené so spracovaním danej transakcie.

8. TD bude za neoprávnenú reklamáciu účtovať sankciu 10 EUR. Neoprávnená reklamácia je taká, ktorá nepotvrdila chybu TD.
9. Ak chybu a reklamáciu spôsobil programátor, alebo pracovníka TD bude sankcia prenesená na vrub toho kto chybu spôsobil. Preto bude kompletná komunikácia archivovaná ako dôkaz pre prípadné opätovné preverenie reklamácie. Celý prípad bude v registratúre uložený v spise dotknutého člena.
10. Ak člen nie je spokojný s postupom pracovníka TD pri vybavovaní reklamácie, môže vzniesť na neho sťažnosť na email: ombudsman@td-coop.eu. Ak nedošlo k vybaveniu reklamácie do uvedeného termínu, člen môže podať sťažnosť na Predstavenstvo TD: management@td-coop.eu a ak ani predstavenstvo nevykoná nápravu do 30 dní, je oprávnený podať sťažnosť na Kontrolnú komisiu: kk@td-coop.eu. Ak ani táto komisia nevyrieši reklamáciu, člen má právo podať sťažnosť na príslušné orgány štátnej správy a dozoru, pod ktoré spadá riešiť daný problém.

#### **Čl.V** **Záverečné ustanovenia**

1. Tento vnútorný predpis môže byť menený na základe rozhodnutia predstavenstva družstva.

V Starej Ľubovni, dňa 19.02.2020

Martin Cigánek, predseda predstavenstva