



Vnútorný predpis

Opatrenie vo veci vybavovania sťažnosti

Čl. I

Úvodné ustanovenia

1. Spoločnosť TRADIČNÉ DRUŽSTVO, so sídlom J. Kráľa 21, 960 01 Zvolen, IČO: 52 945 715, zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Banská Bystrica, odd.: Dr., vl.č.: 519/S (ďalej len „TD“).
2. Vnútorný predpis upravuje všetky zásady týkajúce sa postupu podávania sťažností, ich prijímania, evidovania, vybavovania a kontroly vybavovania jednotlivých sťažností.

Čl. II

Definícia sťažnosti a reklamácie

1. Za Sťažnosť a reklamáciu (ďalej len sťažnosť) sa považuje písomné alebo ústne podanie klienta adresované spoločnosti TD, pričom týmto podnetom sa:
 - a) klient domáha svojich práv a právom chránených záujmov, pretože došlo k ich porušeniu alebo k ich ohrozeniu činnosťou alebo nečinnosťou spoločnosti TD;
 - b) upozorňuje na konkrétne nedostatky, najmä na porušenie právnych predpisov alebo vnútorných predpisov spoločnosti TD, ktorých odstránenie si vyžaduje zásah spoločnosťou TD.
2. Účelom sťažností je predovšetkým dosiahnutie odstránenie zistených chýb.

Čl. II

Podávanie sťažností

1. Klient môže sťažnosť podať:
 - a) písomne, pričom sťažnosť musí byť zaslaná na korešpondenčnú adresu spoločnosti TD: Tradičné Družstvo, Levočská 1675/3A, 064 01 Stará Ľubovňa;
 - b) ústne, avšak, ak ju nie je možné vybaviť ihneď, potom TD vyhotoví písomný záznam a následne ho predloží podávateľovi sťažnosti na prečítanie a na podpis. Takto podaná sťažnosť musí obsahovať:
 - meno, priezvisko, rodné číslo a adresu sťažovateľa,
 - predmet sťažnosti,
 - označenie, čoho sa sťažovateľ domáha,
 - dátum podania sťažnosti,
 - podpis sťažovateľa.

Čl. IV

Prijímanie a evidovanie sťažností

1. Sťažnosť môže podať každý klient alebo jeho splnomocnený zástupca, pričom TD je povinné túto sťažnosť prijať.
2. TD je povinné zabezpečiť vedenie osobitnej evidencie podaných sťažností, pričom evidencia by mala zahŕňať najmä:
 - a) dátum prijatia sťažnosti,
 - b) meno, priezvisko, rodné číslo a adresa bydliska sťažovateľa, resp. obchodné meno, sídlo sťažovateľa a meno štatutárneho zástupcu sťažovateľa,
 - c) identifikácia osôb, na ktoré bola sťažnosť podaná, ak bola sťažnosť podaná na konkrétne osoby,
 - d) predmet sťažnosti,
 - e) postup posúdenia sťažnosti a vyhodnotenie, či je sťažnosť opodstatnená alebo nie,
 - f) spôsob vybavenia sťažnosti,
 - g) opatrenia prijaté na odstránenie nedostatkov, ak je sťažnosť opodstatnená,

- h) dátum vybavenia sťažnosti a dátum odoslania oznámenia sťažovateľovi o výsledku prešetrenie, ak sa takéto oznámenie sťažovateľovi odosiela.

Čl. V **Vybavovanie sťažností**

1. Sťažnosť je po doručení na adresu sídla TD odovzdaná zodpovednému pracovníkovi, ktorý zabezpečí vybavenie sťažnosti. V prípade, že dôjde k zaevidovaniu žiadosti, na vybavenie ktorej nie je TD príslušné, potom je TD povinné postúpiť túto sťažnosť orgánu príslušnému na jej vybavenie a zároveň o tom upovedomiť sťažovateľa.
2. Sťažnosti sú vybavované priebežne, podľa poradia ich prijatia do TD.
3. Lehota na vybavenie sťažnosti je 30 dní odo dňa prijatia sťažnosti do TD. V tejto lehote musí byť podávateľ sťažnosti informovaný o výsledku riešenia.

Čl. VI **Oznámenie o vybavení sťažností**

1. V prípade, ak si to povaha sťažnosti vyžaduje, potom TD musí podávateľa sťažnosti informovať o výsledku riešenia a to písomnou formou na ním uvedenú adresu v zaslanej sťažnosti. V prípade, ak TD zistí opodstatnenosť sťažnosti, uvedie v oznámení aj opatrenia prijaté alebo vykonané na odstránenie zistených nedostatkov a lehotu, do kedy budú najneskôr zistené nedostatky odstránené.
2. Opodstatnená sťažnosť sa považuje za vybavenú, ak TD prijalo opatrenia na odstránenie zistených nedostatkov a príčin ich vzniku.

Čl. VII **Záverečné ustanovenia**

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

V Starej Lubovni, dňa 19.02.2020

.....
Martin Cigánek, predseda predstavenstva