

## REKLAMAČNÍ ŘÁD

### 1. ÚVODNÍ USTANOVENÍ

1.1. Reklamační řád upravuje postupy a procesy související s podáním a vyřizováním Reklamací a Stížností, vůči společnosti Artesa, spořitelní družstvo, IČ: 257 78 722, se sídlem Praha 2, Škrétova 490/12, PSČ 120 00, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl Dr, vložka 4584, e-mail: info@artesa.cz (dále jen „Družstvo“).

### 2. DEFINICE

- 2.1. „**Reklama**ce“ je podezření Klienta, že Družstvo nedodrželo konkrétní podmínky sjednané ve Smlouvě o účtu či Finanční službě, ve Všeobecných obchodních podmínkách nebo nesplnilo povinnosti plynoucí z příslušných zákonů.
- 2.2. „**Stížnost**“ je podání Klienta, ale i jiné zúčastněné osoby, vyjadřující jeho nespokojenost nebo nesouhlas, například nespokojenost s jednáním zaměstnance Družstva, nespokojenost s vyřízením reklamační nebo nedostatečným plněním povinností Družstva.
- 2.3. Reklamační či stížností není, pokud Klient nerozporuje postup Družstva při poskytování produktů a služeb či soulad tohoto postupu se smluvním ujednáním sjednaným s Družstvem, například:
- Klient požaduje nápravu stavu vzniklého v důsledku jeho vlastního pochybení či omylu;
  - Klient požaduje nápravu stavu vzniklého v důsledku porušení jeho smluvních povinností, zejména porušení povinnosti chránit a nikomu neposkytnout osobní bezpečnostní prvky či platební prostředky.

### 3. OBSAH REKLAMACE

- 3.1. Reklamační i Stížnost (dále jen Reklamační) musí obsahovat přesnou specifikaci problému tak, aby byl předmět podání zřejmý. V opačném případě si Družstvo vyhrazuje právo v přiměřené lhůtě vyžádat doplnění Reklamační, případně vyžádat předložení příslušného dokladu, který dokazuje vadné poskytnutí služby.
- 3.2. Podaná Reklamační musí obsahovat minimálně následující údaje o Klientovi a předmětu Reklamační:
- jméno, příjmení a datum narození u fyzické osoby; u fyzické osoby – podnikatele dále IČO, popř. obchodní firmu,
  - název/obchodní firmu, IČO a sídlo u právnické osoby,
  - telefonické, případně e-mailové spojení,
  - číslo účtu nebo jinou specifikaci produktu/služby, které se Reklamační týká,
  - výstižný popis obsahu Reklamační včetně názvu produktu, služby nebo činnosti a jejich čísla, částek, časových údajů, popisu významných skutečností atd. a vyjádřením požadavku na řešení,
  - údaj o případné hrozící škodě,
  - související dokumentaci (např. výpis z účtu, kopie či potvrzení platebního příkazu, kopie pokladniční potvrzenky), pokud to způsob podání Reklamační nevyklučuje,
  - podpis Klienta, pokud to způsob podání Reklamační nevyklučuje.

Pokud Reklamační podává zástupce Klienta, např. advokát, je nutné doložit plnou moc, případně jiné oprávnění k zastupování Klienta.

## 4. LHŮTY VYŘÍZENÍ A SYSTÉM KOMUNIKACE PŘI REKLAMACI

- 4.1. Lhůta pro vyřízení Reklamací Družstvem je 30 kalendářních dnů od jejího doručení Družstvu. Do této lhůty se nezapočítává doba, během které Klient doplňuje informace vyžádané Družstvem. V případě, že nelze Reklamaci vyřídit ve lhůtě 30 kalendářních dnů, je Družstvo povinno Klientovi oznámit důvod, proč nebylo možné Reklamaci ve stanovené lhůtě vyřídit a rovněž sdělit další postup, včetně udání náhradní lhůty pro vyřízení Reklamací, je-li to možné.
- 4.2. Týká-li se Reklamací platebních služeb, činí lhůta pro vyřízení Reklamací 15 pracovních dnů od jejího doručení Družstvu.
- 4.3. Odpověď na Reklamaci Družstvo Klientovi předá stejným komunikačním kanálem, kterým byla přijata, pokud nebude s Klientem individuálně dohodnuta jiná forma předání odpovědi..

## 5. VÝJIMKY Z PŘIJETÍ REKLAMACE

- 5.1. Družstvo má právo bez dalšího odmítnout Reklamaci, jestliže:
  - (a) byla podána osobou, která není Klientem nebo osobou jednajícím jménem Klienta bez předložení plné moci;
  - (b) Reklamací nebyla podána způsobem ani ve lhůtách stanovených tímto Reklamačním řádem;
  - (c) uplynuly skartační lhůty pro relevantní typ dokumentů; nebo
  - (d) ve věci Reklamací již probíhá řízení před soudem, Finančním arbitrem, Českou národní bankou nebo jiným orgánem mimosoudního řešení sporů, popř. již bylo příslušným orgánem již právoplatně rozhodnuto.

## 6. ÚHRADA NÁKLADŮ A POVINNOST SOUČINNOSTI

- 6.1. Klient je povinen Družstvu poskytnout v maximální míře součinnost pro zmenšení případných negativních důsledků chybného postupu Družstva.
- 6.2. Klient je povinen podat Reklamaci bezprostředně poté, co se o vzniku předmětu Reklamací dozvěděl. Podá-li Klient Reklamaci s časovým odstupem, přestože o vzniku reklamované skutečnosti věděl dříve, může Družstvo vztáhnout případnou náhradu škody k hodnotám, které byly platné v okamžiku, kdy se Klient o vzniku reklamované skutečnosti dozvěděl a mohl Reklamaci bez zbytečného odkladu podat.
- 6.3. Pokud Klient zamýšlel další transakce, o kterých tvrdí, že mu byly znemožněny porušením povinnosti Družstva, je povinen je co nejpřesněji popsat a doložit projev své vůle k takovému právnímu jednání učiněnému nejpozději k okamžiku, od kterého odvozuje náhradu škody (např. k okamžiku platnosti hodnoty investičního nástroje, od které výši škody dovozuje). Na požadavek k náhradě škody bez doloženého projevu vůle dle předchozí věty nebude brán zřetel.
- 6.4. Podá-li Klient bez řádného důvodu Reklamaci více než jeden měsíc poté, co nastala reklamovaná skutečnost, je oprávněn požadovat po Družstvu škodu, jejíž výše bude Družstvem stanovena k okamžiku, kdy Klient měl a mohl podat Reklamaci.
- 6.5. Vyžádá-li si vyřízení Reklamací další náklady ze strany Klienta nebo součástí vyřízení bude nakládání s majetkem Klienta, je Družstvo povinno si předem vyžádat souhlas Klienta k příslušným činnostem a Klient je povinen bezodkladně souhlas udělit nebo ho odmítnout. Pokud Klient odmítne udělit souhlas nebo jej včas ani neudělí ani neodmítne, není Družstvo povinno nahradit Klientovi tu část případné škody, která byla zapříčiněna nesoučinností Klienta. O nakládání s majetkem Klienta nejde v případě, kdy ke změně majetku Klienta došlo v důsledku pochybení Družstva nebo v důsledku skutečnosti, která zakládá bezdůvodné obohacení Klienta. Družstvo je oprávněno uvést majetek Klienta do původního stavu před provedením chybné operace.

## 7. MOŽNOST ODVOLÁNÍ

- 7.1. Pokud Klient není spokojen s vyřízením Reklamací, má možnost se obrátit na představenstvo Družstva, a to některým ze způsobů uvedeným v čl. 8 tohoto Reklamačního řádu. Představenstvo rozhodne do 30 dnů od doručení podání.

7.2. Nesouhlasí-li Klient s tímto následným rozhodnutím Družstva, může se obrátit na orgán pro mimosoudní řešení spotřebitelských sporů, tj. Finančního arbitra (v případech, kdy je dána jeho příslušnost):

**KANCELÁŘ FINANČNÍHO ARBITRA**

Legerova 1581/69, 110 00 Praha 1

arbitr@finarbitr.cz

[www.finarbitr.cz](http://www.finarbitr.cz)

ID datové schránky: qr9ab9x

Klient, je-li spotřebitelem a smlouva s Družstvem byla uzavřena on-line, může také řešit svůj spor s Družstvem prostřednictvím **Platformy EU pro řešení spotřebitelských sporů on-line** (platforma ODR):

<https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home2.show&lng=CS>

Event. může podat podnět k dohledovému orgánu Družstva, tj. České národní bance:

**ČESKÁ NÁRODNÍ BANKA**

Na Příkopě 28, 115 0 Praha 1

podatelna@cnb.cz

[www.cnb.cz](http://www.cnb.cz)

ID datové schránky: 8tgaiej

*Družstvo si dovoluje upozornit Klienty, že Česká národní banka nerozhoduje o předmětu sporu. Posuzuje pouze, zda byly dodrženy právní předpisy, na které dohlíží.*

Právo Klienta obrátit se na soud tím není dotčeno.

## 8. ZPŮSOBY A KONTAKTY PRO PODÁNÍ REKLAMACE

8.1. Reklamaci lze podat:

- (a) **Písemně** na adresu Artesa, spořitelni družstvo, Praha 2, Škrétova 490/12, PSČ 120 00;
- (b) **Osobně** na pobočce Družstva;
- (c) **E-mailem** na adresu [reklamace@artesa.cz](mailto:reklamace@artesa.cz);
- (d) **Telefonicky** bezplatně na Zákaznické lince +420 800 128 836 (Po – Čt 9:00 – 17:00; Pá 9:00 – 15:00);
- (e) **Datovou schránkou** vqddhqf.

8.2. Pokud to situace u Reklamace podané osobně vyžaduje, Klient stvrdí svým podpisem úplnost a pravdivost záznamu o Reklamaci v tištěné podobě a obdrží kopii záznamu o Reklamaci.

8.3. Přijetí Reklamace podané telefonicky potvrzuje Družstvo okamžikem přijetí hovoru.

8.4. Přijetí Reklamace nepředané osobně nebo telefonicky potvrdí Družstvo nejpozději 1 pracovní den po přijetí.

## 9. ZÁVĚREČNÉ USTANOVENÍ

9.1. Tento Reklamační řád nabývá účinnosti a platnosti dnem 1.8.2023 a v plném rozsahu nahrazuje a ruší Reklamační řád, který nabyl účinnosti dne 7.6.2023.

9.2. Tento Reklamační řád se uveřejňuje v Obchodních místech Družstva a na Domovských stránkách Družstva - [www.artesa.cz](http://www.artesa.cz).

9.3. Změny Reklamačního řádu Družstvo zveřejní na svých webových stránkách a zpřístupní v Obchodních místech Družstva nejméně 30 dnů před dnem jejich plánované účinnosti.

**Ing. Renáta Smoloňová**  
předseda představenstva

**Ing. Jaroslav Výborný, MBA**  
místopředseda představenstva