

# REKLAMAČNÍ ŘÁD PRO ČLENY NEY SPOŘITELNÍHO DRUŽSTVA

## NEY spořitelní družstvo

Rohanské nábřeží 671/15, 186 00 Praha 8

IČ: 26137755 | tel.: +420 224 263 104 | e-mail: [info@ney.cz](mailto:info@ney.cz) | <http://www.ney.cz>

Družstvo je zapsané v obchodním rejstříku vedeného Městským soudem v Praze, oddíl Dr, vložka 4708

## Reklamační řád pro členy NEY spořitelního družstva

Reklamační řád vychází ze zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů a vyhlášky č. 163/2014 Sb., o výkonu činnosti bank, spořitelních a úvěrních družstev a obchodníků s cennými papíry.

Reklamační řád NEY spořitelního družstva (dále jen „NEY SD“) upravuje způsob řešení reklamací podaných klienty NEY SD.

Klient má právo uplatnit reklamaci osobně na pobočce NEY SD nebo písemně prostřednictvím písemného formuláře nebo prostřednictvím e-mailu či webového formuláře.

Reklamaci přijímá pověřený zaměstnanec

### Náležitosti reklamace

Při uplatnění reklamace klient uvede:

Jméno a příjmení klienta, rodné číslo nebo datum narození, adresa trvalého bydliště. U podnikatelů nebo právnických osob se uvádí obchodní firma, 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)

Označení služby, která je reklamována.

Jméno zaměstnance, který klientovi službu poskytl (je-li klientovi znám).

Datum, kdy nastala skutečnost, která reklamaci zakládá.

Skutečnosti, v nichž klient spatřuje nesprávný postup NEY SD.

Popis nároků, kterých se klient domáhá a jaké má požadavky na NEY SD.

Související dokumenty. Pokud tyto klient nepředloží, považují se za správné a úplné doklady archivované v NEY SD.

Pobočka NEY SD, na které byla reklamace podána, je oprávněna vyzvat klienta k doložení dalších potřebných dokladů, kterými reklamaci zdůvodňuje. Při předložení neúplných podkladů se od reklamujícího vyžaduje sdělení dalších doplňujících

informací. Klient je povinen tyto doklady a dokumentaci na vyzvání předložit v co nejkratší lhůtě.

Reklamacce bude posouzena i v případě, že předložené podklady nebudou úplné. V takovém případě se považují za správné a úplné doklady archivované v NEY SD, vztahující se k dané reklamaci.

Klient je povinen poskytnout NEY SD při vyřizování reklamace součinnost a postupovat tak, aby celkový rozsah případně hrozící škody byl co nejnižší, resp. aby byla škoda zcela odvrácena.

Klient je oprávněn se obrátit se svou stížností ohledně způsobu poskytování služby NEY SD na Českou národní banku.

### **Lhůty pro vyřízení reklamace**

Klient je povinen uplatnit reklamaci bez zbytečného odkladu poté, co zjistil skutečnost, která je předmětem reklamace. NEY SD vyrozumí klienta o způsobu vyřešení reklamace do 30 kalendářních dnů ode dne jejího oznámení, nedohodne-li se v rámci reklamačního řízení s klientem jinak. Pokud je na základě reklamace nutné provést šetření, pro které nemůže být reklamace vyřízena ve stanovené lhůtě, informuje NEY SD o této skutečnosti klienta písemně s uvedením nového termínu vyřízení.

V případě reklamace ve věci platebního styku NEY SD vyrozumí klienta o způsobu vyřešení reklamace do 15 pracovních dnů, nejpozději však do 35 pracovních dnů, brání-li vyřízení reklamace překážka nezávislá na vůli SD.

Platné a účinné znění reklamačního řádu je zveřejněno na pobočkách NEY SD a internetových stránkách NEY SD.

NEY SD je oprávněno měnit reklamační řád. Změněný reklamační řád nabývá účinnosti dnem vyhlášení a zveřejněním na internetových stránkách NEY SD.

Tento reklamační řád nabývá účinnosti dnem 13.4.2018.