



SOKOLOVSKÁ UHELNÁ, právní nástupce, a. s.

Reklamační řád

Reklamační řád Sokolovské uhelné, právní nástupce, a.s., sekce Finance, oddělení podniková spořitelna (dále jen „PS“) upravuje způsob komunikace klienta nebo jiné osoby (dále jen „Klient“) a PS v případech, kdy Klient podává PS reklamaci nebo stížnost. Účelem Reklamačního řádu je stanovit obsahové náležitosti reklamace a stížnosti, postupy související s jejich podáním a podmínky řešení.

Reklamaci Klient podává, když se domnívá, že PS nedodržela smluvní ujednání, případně že jednala v rozporu s právními předpisy. Stížnost Klienta směřuje vůči formě a obsahu poskytnutých informací nebo vůči jednání a vystupování zaměstnanců PS, apod. Reklamace a stížnosti pro účely Reklamačního řádu dále označujeme souhrnným názvem „Podání“.

I. NÁLEŽITOSTI

Podání musí obsahovat:

Identifikaci klienta

- jméno, příjmení a datum narození u fyzické osoby, u fyzické osoby-podnikatele dále IČO, popř. obchodní firmu, u právnické osoby název/obchodní firmu, IČO a sídlo,
- kontaktní adresu, popř. telefonické nebo e-mailové spojení pro upřesňující dotazy PS k Podání,
- číslo účtu (Kmenové číslo).

Předmět Podání

- popis s doložením dokumentace a dalších podstatných údajů (např. smluvní dokumentace, výpis z účtu, vkladní knížky, kopie či potvrzení platebního příkazu, kopie pokladní stvrzenky, aj.),
 - případně další náležitosti dle konkrétního produktu či služby,
- PS je oprávněna vyzvat Klienta k doplnění. Pokud Klient Podání ve stanovené lhůtě nedoplní, vyřídí je PS podle dostupných údajů.

II. ZPŮSOB UPLATNĚNÍ

- písemně na adresu: Sokolovská uhelná, právní nástupce, a.s., vedoucí odd. podniková spořitelna, Staré náměstí 69, 356 01 Sokolov
- ústně do protokolu na pracovišti PS; správnost zápisu stvrzuje Klient podpisem
- e-mailem na adresu sporitelna@suas.cz

Transakci provedenou prostřednictvím platební karty Klient reklamuje formulářem Prohlášení držitele karty o sporné transakci, který je k dispozici u vedoucí odd. podniková spořitelna a v elektronické podobě na www.csob.cz.

III. MOŽNOST ODVOLÁNÍ

Pokud Klient není spokojen s vyřízením Podání, může poté uplatnit odvolání a to písemnou formou na adresu: Sokolovská uhelná, právní nástupce, a.s., vedoucí sekce Finance, Staré náměstí 69, 356 01 Sokolov.

Klient se také může obrátit v případě sporů v působnosti zákona č. 229/2002 Sb., o finančním arbitrovi, na finančního arbitra na adrese Kancelář finančního arbitra, Legerova 1581/69, 110 00 Praha 1, případně prostřednictvím www.finarbitr.cz nebo na orgán dohledu na činnost PS, kterým je Česká národní banka, se sídlem Na Příkopě 28, 115 03 Praha 1, www.cnb.cz. Právo obrátit se na soud tím není dotčeno.

IV. LHŮTY PRO UPLATNĚNÍ

Podání je nutné uplatnit bez zbytečného odkladu poté, co Klient zjistil důvody pro reklamaci nebo stížnost, nejpozději však ve lhůtě stanovené příslušnými smluvními ujednáními a právními předpisy.

Obecná lhůta pro vyřízení Podání je 30 dnů po dni doručení do PS. Lhůta pro vyřízení reklamace týkající se platebních služeb je 15 pracovních dnů po dni doručení do PS. Výjimku mohou tvořit ve zvláště složitých případech zejména reklamace transakcí platebními kartami. Není-li možné Podání z objektivních překážek ve stanovené lhůtě vyřídit, PS o nich a předpokládaném termínu vyřízení Klienta informuje.

O vyřízení Podání PS Klienta informuje e-mailem, písemně, případně jiným způsobem dle dohody s Klientem.

V. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

Reklamační řád je zveřejněn na pracovištích PS, na intranetu společnosti Sokolovská uhelná, právní nástupce, a.s., Staré náměstí 69, 356 01 Sokolov, IČO 26348349, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Krajských soudem v Plzni, oddíl B, vložka 980 (dále též Společnost) a webových stránkách Společnosti www.suas.cz

Tento reklamační řád nabývá účinnosti dne 1.1.2019 a nahrazuje reklamační řád ze dne 13.1.2018