

Reklamační řád
Volksbank Löbau-Zittau eG, organizační
složka (dále také jako „banka“)
ve znění k 01.04.2011

Článek I
Obecné informace

Tento reklamační řád upravuje v souladu s příslušnými právními předpisy České republiky postup při vyřizování stížností, podnětů a reklamací klientů (dále také jako „reklamace“) na služby a postup banky.

Článek II
Způsob podání reklamace

Všichni pracovníci banky poskytnou klientovi na požádání veškeré informace o způsobu podání a postupu při vyřízení reklamace, včetně stanovených lhůt a způsobu, kterým banka bude klienta o vyřízení reklamace informovat.

Reklamaci je možné podat

- **osobně** u kteréhokoli pracovníka na pobočce banky, která účet klienta vede;
- **písemně** odesláním reklamace na adresu sídla banky: Zhořelecká 739, 460 01 Liberec, nebo Americká 525/23, 120 00 Praha 2;
- **e-mailem** na e-mailové adrese: info@VB-direkt.de;
- **telefonicky** na telefonních číslech banky;

O ústních reklamacích bude pracovníkem banky sepsáno oznámení.

Článek III
Náležitosti reklamace, evidence reklamací

Reklamace musí obsahovat následující údaje:

- jméno, příjmení a datum narození klienta, popř. firmu a IČ u právnických osob,
- kontaktní adresu, adresu sídla, popř. e-mailovou adresu nebo telefonní kontakt,

Beschwerdeordnung der
Volksbank Löbau-Zittau eG, organizační
složka (nachfolgend auch „Bank“)
gültig zum 01.04.2011

Artikel 1
Allgemeine Informationen

Diese Beschwerdeordnung regelt im Einklang mit den gültigen Rechtsvorschriften der Tschechischen Republik den Ablauf der Abwicklung von Beschwerden, Anregungen und Reklamationen der Klienten (nachfolgend auch „Reklamation“) auf die Dienstleistungen und das Vorgehen der Bank.

Artikel II
Art des Vorbringens der Reklamation

Alle Mitarbeiter der Bank informieren den Klienten auf seine Anfrage über die Art der Einbringung der Reklamation und des Ablaufs der Abwicklung der Reklamation, inklusive der festgelegten Fristen und der Art, in der die Bank über die Abwicklung der Reklamation den Klienten informieren wird.

Die Reklamation kann folgendermaßen eingereicht werden:

- **persönlich** bei jedem Mitarbeiter der Bank, der das Konto des Klienten führt;
- **schriftlich** an die Adresse des Sitzes der Bank: Zhořelecká 739, 460 01 Liberec, oder an die Adresse Americká 525/23, 120 00 Praha 2;
- per **E-Mail** an die E-Mail Adresse: info@VB-direkt.de;
- **telefonisch** an die Telefonkontakte der Bank;

Über mündlichen Reklamationen, die ein Mitarbeiter der Bank entgegengenommen hat, wird eine Meldung verfasst.

Artikel III
Erfordernisse der Reklamation, Evidenz der Reklamationen

Die Reklamation muss folgende Informationen enthalten:

- Namen und Vornamen, Geburtsdatum des Klienten, ggf. Firma und Id-Nr. bei juristischen Personen,
- Kontaktadresse, Adresse des Sitzes, ggf. E-Mail Adresse oder Telefonkontakt,

- popř. číslo účtu, číslo karty k nimž se reklamace vztahuje,
- popis předmětu reklamace, včetně dokladů a dalších příloh dokládajících v reklamaci uváděné skutečnosti,
- popř. požadavek na způsob řešení reklamace
- den podání reklamace
- jméno a příjmení pracovníka banky, který reklamaci přijal
- ggf. Kontonummer, oder Nummer der Zahlungskarte, auf die sich die Reklamation bezieht,
- Beschreibung des Gegenstands der Reklamation, inkl. evtl. Belegen, die die Behauptungen des Klienten belegen,
- ggf. Vorstellung des Klienten über die Art der Lösung der Reklamation,
- Tag der Einreichung der Reklamation
- Name und Vornahme des Mitarbeiters der Bank, der die Reklamation entgegengenommen hat

Reklamaci je nezbytné uplatnit bez zbytečného odkladu poté, co klient důvody reklamace zjistí, nejpozději však v promlčecí době dle platných právních předpisů České republiky.

Der Klient soll die Reklamation ohne unnötigen Verzug nachdem er die Gründe für die Reklamation festgestellt hat, einreichen, spätestens jedoch innerhalb der gesetzlichen Verjährungsfristen gemäß den gültigen Rechtsvorschriften der Tschechischen Republik.

Banka vede evidenci reklamací s uvedením výše uvedených údajů, vč. údajů o způsobu vyřízení reklamace, datu vyřízení reklamace a odpovědi klientovi.

Die Bank führt die Evidenz der Reklamationen mit der Angabe der oben erwähnten Informationen, inkl. Informationen über die Art der Abwicklung der Reklamation, Datum der Lösung der Reklamation und der Antwort dem Klienten.

Nebude-li reklamace obsahovat veškeré výše uvedené náležitosti, je banka oprávněna vyzvat klienta k doplnění jeho podání. Tato doba se nezapočítává do lhůt k vyřízení reklamace uvedených článku V tohoto reklamačního řádu.

Sollte die Reklamation nicht die oben erwähnten Erfordernisse beinhalten, ist die Bank berechtigt, den Klienten zur Ergänzung seiner Reklamation aufzufordern. Diese Zeit wird nicht auf die Fristen zur Abwicklung der Reklamation gemäß Artikel V dieser Beschwerdeordnung angerechnet.

Článek IV Odmítnutí reklamace bankou

Banka je oprávněna reklamaci klienta neuznat a nevyřídit v následujících případech:

- klient na výzvu banky v dodatečně lhůtě nedoplnil svou neúplnou reklamaci,
- reklamovaná skutečnost je dle platných právních předpisů České republiky promlčena,
- případ je či byl předmětem soudního řízení, nebo řízení před finančním arbitrem, nebo již byl těmito orgány rozhodnut.

Artikel IV Ablehnung der Reklamation seitens der Bank

Die Bank ist berechtigt, die Reklamation des Klienten abzulehnen und nicht abzuwickeln, und zwar in folgenden Fällen:

- der Klient ergänzt auf Aufforderung der Bank seine unvollständige Reklamation nicht,
- die in der Reklamation geltend gemachte Tatsache ist gemäß gültigen Rechtsvorschriften der Tschechischen Republik verjährt,
- der Fall wird oder wurde vor dem Gericht oder Finanzarbitrer verhandelt oder durch diese Organe gelöst.

Článek V
Lhůty k vyřízení reklamace, dohled nadřízeného pracovníka

Reklamace, které není možné vyřídit na počkání na místě, budou vyřízeny nejpozději do 15 pracovních dnů (datum odeslání) ode dne jejich doručení bance.

Není-li možné reklamaci vyřídit v této lhůtě, musí být klientovi ve výše uvedené lhůtě potvrzeno přijetí jeho reklamace a sdělena mu lhůta, v níž bude jeho reklamace vyřízena. Tato lhůta nesmí být delší než 30 pracovních dnů ode dne, kdy byla reklamace bance doručena.

Není-li možné dodržet ani delší lhůtu uvedenou v předchozím odstavci, musí být klientovi v této lhůtě oznámeny důvody, pro které není možné lhůtu uvedenou v předchozím odstavci dodržet a klient bude informován o aktuálním stavu řešení a předpokládané konečné lhůtě vyřízení jeho reklamace.

Na způsob vyřízení reklamace týkající se určitého zaměstnance banky vždy dohlíží nadřízený takového zaměstnance. Reklamace na postupy vedoucích zaměstnanců banky jsou postupovány mateřské společnosti banky v SRN a vyřizovány způsobem a ve lhůtách stanovených v tomto reklamačním řádu.

Reklamace je vyřízena dnem, v němž byla učiněna opatření směřující k odstranění závadného stavu či chování a klient o tom byl ve stanovených lhůtách přijatelným způsobem (písemně, e-mailem, telefonicky nebo osobně) vyrozuměn.

Článek VI
Odvolání klienta

Nebude-li klient spokojen se způsobem vyřízení své reklamace bankou, je oprávněn domáhat se svých práv v souladu s právním řádem České republiky. V určitých případech týkajících se platebního styku a elektronických platebních prostředků je oprávněn se obrátit na finančního arbitra České republiky <http://www.finarbitr.cz>

Artikel V
Fristen zur Abwicklung der Reklamation, Aufsicht des Vorgesetzten

Die Reklamationen, die die Bank nicht sofort abwickeln kann, werden spätestens innerhalb von 15 Arbeitstagen (Absendedatum) ab der Zustellung der Reklamation an die Bank erledigt.

Sollte es nicht möglich sein, die Reklamation in dieser Frist zu erledigen, muss dem Klienten innerhalb dieser Frist der Empfang seiner Reklamation bestätigt werden und eine Frist, in welcher seine Reklamation bearbeitet wird, mitgeteilt werden. Diese Frist darf nicht länger als 30 Arbeitstage ab dem Tag, an dem die Reklamation der Bank zugestellt wurde, sein.

Sollte es nicht möglich sein auch diese Frist im vorherigen Absatz einzuhalten, müssen dem Klienten innerhalb dieser Frist die Gründe, für die die Reklamation nicht innerhalb dieser Frist abgewickelt werden kann, mitgeteilt werden und der Klient sollte über den aktuellen Stand der Reklamation und einer vorgesehenen endgültigen Frist informiert werden.

Die Art der Abwicklung der Reklamation, die einen bestimmten Mitarbeiter der Bank betrifft, beaufsichtigt der Vorgesetzte dieses Mitarbeiters. Die Reklamationen des Vorgehens der leitenden Mitarbeiter der Bank werden bei der Muttergesellschaft der Bank in der Bundesrepublik Deutschland erledigt und zwar in den in dieser Beschwerdeordnung festgelegten Fristen und unter den festgelegten Bedingungen.

Die Reklamation gilt an dem Tag als erledigt, an dem die Maßnahmen zur Beseitigung des mangelhaften Zustands oder des mangelhaften Vorgehens getroffen werden und der Klient über diese Maßnahmen in festgelegten Fristen auf einem akzeptablen Weg (schriftlich, per E-Mail, per Telefon oder persönlich) informiert war.

Artikel VI
Berufung des Klienten

Sollte der Klient mit der Abwicklung seiner Reklamation unzufrieden sein, kann er sich im Einklang mit den Rechtsvorschriften der Tschechischen Republik an weitere Organe wenden. In bestimmten Fällen im Zusammenhang mit dem Zahlungsverkehr und elektronischen Zahlungsmitteln kann sich der Klient an den Finanzarbitr der Tschechischen

Tím není dotčeno právo klienta kontaktovat Českou národní banku či jiné orgány státní správy, nebo obrátit se se svým nárokem na příslušný soud.

Článek VII Závěrečná ustanovení

Tento reklamační řád je v plném znění zveřejněn na webových stránkách banky a je k dispozici k nahlédnutí na všech obchodních místech banky.

Tento reklamační řád nabývá platnosti a účinnosti dne 01.04.2011

Republik wenden (<http://www.finanzarbitr.cz>).

Das Recht des Klienten, in diesem Zusammenhang die Tschechische Nationalbank oder andere Verwaltungsbehörden zu informieren oder sich an das zuständige Gericht zu wenden bleibt hiervon unberührt.

Artikel VII Schlussbestimmungen

Diese Beschwerdeordnung steht auf den Webseiten der Bank und zur Einsicht bei allen Geschäftsstellen der Bank zur Verfügung.

Diese Beschwerdeordnung ist ab 01.04.2011 gültig und wirksam.