



**MODRÁ PYRAMIDA**

NA RODINĚ NÁM ZÁLEŽÍ

# REKLAMAČNÍ ŘÁD

**MODRÉ PYRAMIDY STAVEBNÍ SPOŘITELNY, A.S.**

Modrá pyramida stavební spořitelna, a.s., se sídlem Praha 2, Bělehradská 128, č. p. 222, PSČ 120 21, IČ: 60192852, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl B, vložka 2281 (dále jen „MPSS“), vydává tento Reklamační řád Modré pyramidy stavební spořitelny, a.s., (dále jen „Reklamační řád“), jenž upravuje základní zásady a principy jednání MPSS a fyzické či právnické osoby, která se domnívá, že byla dotčena na svých právech tím, že MPSS nesplnila své povinnosti sjednané ve smlouvě o produktu a službě nabízené MPSS nebo plynoucí z platných právních předpisů, a/nebo která požaduje ochranu svých subjektivních práv a zájmů, poukazuje ve svém zájmu na nedostatky v postupech MPSS nebo v plnění povinností MPSS vyplývajících z platných právních předpisů či na chování jednotlivých zaměstnanců či zástupců MPSS a domáhá se jejich odstranění.

## I. ZPŮSOB PODÁVÁNÍ REKLAMACE

MPSS přijímá reklamace či stížnosti (dále společně jen „reklamace“) zpravidla v písemné formě, je možné ji podat prostřednictvím pošty na adresu sídla MPSS či osobně na podatelně sídla MPSS.

Reklamaci je možné také uplatnit ústně přímo v sídle MPSS – osobně na klientském a informačním centru. O ústní reklamaci sepíše pracovník MPSS s podatelem protokol, jehož obsah potvrdí podatel svým podpisem. Podatel obdrží kopii protokolu.

## II. PODMÍNKY PRO REKLAMACI

Reklamace musí obsahovat :

- přesnou specifikaci (popis) reklamace tak, aby byl předmět reklamace zřejmý,
- popis způsobu, jakým byl podatel dotčen na svých právech,
- potřebné identifikátory podatele, tj. především úplné jméno, adresu bydliště podatele (v případě podatele-právnické osoby namísto toho její obchodní firmu, resp. název, sídlo, IČ), telefonní spojení na podatele, číslo příslušné smlouvy o stavebním spoření či úvěru, podpis podatele (v případě právnické osoby podpis osoby oprávněné k jednání), příp. e-mail, adresu pro doručení písemné reakce ve věci reklamace,
- doklady prokazující oprávněnost reklamace, tvořící přílohu této reklamace; v případě předložení kopií těchto dokumentů musí být tyto úředně ověřeny nebo ověřeny jiným způsobem po dohodě s MPSS.

V opačném případě si MPSS vyhrazuje právo v přiměřené lhůtě žádat od podatele doplnění reklamace.

Pokud nebude doplnění nebo příslušný doklad, prokazující oprávněnost reklamace, předložen MPSS ani v takto dodatečně stanovené lhůtě, ani jinak oprávněnost prokázána, nebude na uplatněnou reklamaci brán zřetel a MPSS reklamaci odmítne.

## III. VÝJIMKY Z PŘIJETÍ REKLAMACE

Tento reklamační řád se nevztahuje na reklamace – není možné reklamaci přijmout, pokud:

- není dodržen způsob, forma nebo nejsou splněny náležitosti reklamace, a to ani v dodatečně lhůtě poskytnuté pro doplnění či opravu podání,
- podatel reklamace není klientem MPSS, resp. účastníkem smluvního vztahu či jeho zákonným zástupcem,
- se netýká chování/jednání MPSS či jejich zástupců, jejich produktů a služeb,
- podatel žádá o ochranu svých zájmů neupravených závazkovým vztahem,
- již probíhá její vyřízení jiným řešitelem v MPSS,
- uplynuly skartační lhůty pro relevantní typ dokumentů,
- již v těchto záležitostech rozhodl soud či jiný orgán veřejné moci nebo řízení ve věci samé bylo před takovým orgánem již zahájeno.

Reklamační řízení není zahájeno, pokud je požadavek podatele vyřešen na místě.

## IV. LHŮTA A ZPŮSOB VYŘIZOVÁNÍ REKLAMACE

Lhůta pro vyřízení reklamace je nejpozději 30 dnů od doručení řádné a úplné reklamace na adresu sídla MPSS. Útvar MPSS vyřizující reklamaci je tedy povinen přešetřit její obsah a v případě potřeby si vyžádat stanovisko dalších dotčených útvarů MPSS tak, aby rozhodnutí o vyřízení reklamace bylo učiněno nejpozději do 30 dnů od převzetí reklamace a v této době i reklamující osobě podáno. Do této lhůty se nezapočítává doba na doplnění reklamace.

Ve složitějších a komplikovaných případech může být tato lhůta výjimečně prodloužena a MPSS podatele informuje písemně o předpokládaném termínu vyřízení reklamace. Při opětovné reklamaci je nutno věc znovu přezkoumat a o výsledku přezkoumání podat reklamující osobě zprávu ve výše uvedené lhůtě, a to i v případě, bylo-li zjištěno, že reklamace není oprávněná. Pokud však MPSS zjistí, že reklamace, které se opakují, nepřináší žádné nové skutečnosti oproti těm, které již byly správně vyřešeny, nebude se jimi zabývat.

MPSS se nemusí zabývat reklamacemi, které jsou anonymní.

## V. MOŽNOST ODVOLÁNÍ

Pokud se podatel i nadále nemůže ztotožnit s vyřízením reklamace, které mu bylo podáno dle předchozího bodu, může se obrátit písemně na nadřízeného pracovníka řešitele nebo na ředitele společnosti.

Nebude-li podatel spokojen s vyřízením reklamace v oblasti platebního styku, které jsou v kompetenci Finančního arbitra ([www.finarbit.cz](http://www.finarbit.cz)), může se obrátit na tento orgán/institut. Právo podatele obrátit se na soud tímto není dotčeno.

## VI. LHŮTY PROMLČENÍ A ZÁNIK PRÁVA REKLAMACE

Vady plnění je nutné uplatnit reklamaci bez zbytečného odkladu poté, co reklamující osoba vady plnění zjistila, nejpozději však v promlčecí době.

Právo na náhradu škody může reklamující osoba u MPSS uplatnit ve čtyřleté lhůtě běžící ode dne, kdy se dozvěděla nebo mohla dozvědět o škodě a o tom, kdo za ni odpovídá. Tato lhůta končí nejpozději uplynutím 10 let ode dne, kdy došlo k porušení povinnosti.

Z promlčených nároků MPSS plnění neposkytuje.

## VII. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

Tento Reklamační řád vstupuje v platnost a nabývá účinnosti dne 1. října 2007.

Reklamační řád je veřejně přístupným dokumentem MPSS, je zveřejněn na internetových stránkách [www.mpss.cz](http://www.mpss.cz) a je rovněž k nahlédnutí na obchodních místech MPSS.