

Reklamační řád

Modré pyramidy stavební spořitelny, a.s.



Modrá pyramida

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 „MP“) vydává tento Reklamační řád Modré pyramidy stavební spořitelny, a.s. (dále jen „Reklamační řád“), jež upravuje základní zásady a principy jednání MP a fyzické či právnické osoby, která se domnívá, že byla dotčena na svých právech tím, že MP nesplnila své povinnosti sjednané ve smlouvě o produktu a službě nabízené MP nebo plynoucí z platných právních předpisů, a/nebo která požaduje ochranu svých subjektivních práv a zájmů, poukazuje ve svém zájmu na nedostatky v postupech MP nebo v plnění povinností MP vyplývajících z platných právních předpisů, či na chování jednotlivých zaměstnanců či zástupců MP a domáhá se jejich odstranění.

1. Způsob podávání reklamace

MP přijímá reklamace či stížnosti (dále společně jen „reklamace“) zpravidla v písemné formě, je možné ji podat prostřednictvím pošty na adresu sídla MP, datové schránky formou datové zprávy či osobně na podatelnu sídla MP.

Reklamaci je možné také uplatnit ústně přímo v sídle MP – osobně na Vzdělávacím a tréninkovém centru Modré pyramidy. O ústní reklamaci sepíše pracovník MP s reklamující osobou protokol, jehož obsah potvrdí reklamující osoba svým podpisem. Reklamující osoba obdrží kopii protokolu.

2. Podmínky pro reklamaci

Reklamace musí obsahovat:

- přesnou specifikaci (popis) reklamace tak, aby byl předmět reklamace zřejmý,
- popis způsobu, jakým byla reklamující osoba dotčena na svých právech,
- potřebné identifikátory reklamující osoby, tj. především úplné jméno, adresu bydliště reklamující osoby (v případě reklamující osoby-právnické osoby na místo toho její obchodní firmu, resp. název, sídlo, IČ), telefonní spojení na reklamující osobu, číslo příslušné smlouvy o stavebním spoření či úvěru, podpis reklamující osoby (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 MP.

V opačném případě si MP vyhrazuje právo v přiměřené lhůtě žádat od reklamující osoby doplnění reklamace.

Pokud nebude doplnění nebo příslušný doklad, prokazující oprávněnost reklamace, předložen MP ani v takto dodatečně stanovené lhůtě, ani jinak oprávněnost prokázána, nebude na uplatněnou reklamaci brán zřetel a MP reklamaci odmítne. O této skutečnosti je klient písemně informován.

3. 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,
- reklamující osoba není klientem MP, resp. účastníkem smluvního vztahu či jeho zákonným/ smluvním zástupcem,
- se netýká chování/jednání MP či jejich zástupců, jejich produktů a služeb,
- reklamující osoba žádá o ochranu svých zájmů neupravených závazkovým vztahem,
- již probíhá její vyřizování jiným řešitelem v MP,
- 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 reklamující osoby vyřešen na místě.

4. Lhůta a způsob vyřizování reklamace

Lhůta pro vyřízení reklamace je nejpozději 30 dnů od doručení řádné a úplné reklamace na adresu sídla MP. Útvar MP, vyřizující reklamaci, je tedy povinen přešetřit její obsah a v případě potřeby si vyžádat stanovisko dalších dotčených útvarů MP tak, aby rozhodnutí o vyřízení reklamace bylo učiněno nejpozději do 30 ti 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 MP reklamující osobu písemně informuje.

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 MP zjistí, že reklamace, které se opakují a nepřinášejí žádné nové skutečnosti oproti těm, které již byly vyřešeny, a na které již klient dostal řádnou odpověď, může být klient odkázán na zaslání předchozí vyjádření MP k danému problému. Pokud máte bydliště v jiném státě EU, můžete se obrátit na síť FIN-NET pro informace o orgánu pro mimosoudní řešení případného konkrétního sporu ve Vaší zemi. MP se nemusí zabývat reklamacemi, které jsou anonymní.

5. Možnost odvolání

Pokud se reklamující osoba i nadále nemůže ztotožnit s vyřízením reklamace, které jí bylo podáno dle předchozího bodu, může se obrátit písemně na nadřízeného pracovníka řešitele, Tým řešení klientských podání nebo na ředitele společnosti, případně na ombudsmana finanční skupiny KB.

Nebude-li reklamující osoba spokojena s vyřízením reklamace, jejíž předmět je v kompetenci Finančního arbitra (www.finanrbt.cz), může se obrátit na tento orgán/institut. Právo reklamující osoby obrátit se na soud tímto není dotčeno.

6. 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 MP uplatnit ve tříleté 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 ti let ode dne, kdy došlo k porušení povinnosti.

Z promlčených nároků MP plnění neposkytuje.

7. Závěrečná ustanovení

Tento Reklamační řád vstupuje v platnost a nabývá účinnosti dne 1. 1. 2017.

Reklamační řád je veřejně přístupným dokumentem MP, je zveřejněn na internetových stránkách www.modrapyramida.cz a je rovněž k nahlédnutí na obchodních místech MP.