

Reklama ný poriadok Wüstenrot stavebnej sporitelne, a.s.

Reklama ný poriadok vydáva Wüstenrot stavebná sporitelne a a.s., zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I pod . Sa 529/B, I O: 31351026, (alej len s/WSS%o

I. Úvodné ustanovenia

1. Reklama ný poriadok upravuje právne vz ahy, ktoré vznikli alebo vzniknú v súvislosti s poskytovaním slu0ieb WSS oprávneným osobám, najmä postupy a lehoty vybavovania reklamácii a úhrady nákladov spojených s reklama ným konaním v zmysle zmluvy uzatvorenej medzi WSS a oprávnenou osobou, všeobecnými obchodnými podmienkami (alej len s/VOP%o pre stavebné sporenie a sadzobníkom poplatkov.
2. Reklamáciou sa pod a tohto reklama ného poriadku rozumie podanie oprávnenej osoby (fyzická alebo právnická osoba), ktorého predmetom je uplatnenie práva zo zodpovednosti za chyby bankových produktov a slu0ieb poskytovaných WSS.
3. Za s a0nos sa pova0uje podanie oprávnenej osoby , ktoré upozor uje na nedostatky v kvalite slu0ieb poskytovaných zamestnancami WSS a pracovníkmi odbytovej siete (odborné poradenstvo, poskytovanie informácií, vystupovanie, komunikácia, postup pri vybavovaní rôznych po0iadaviek klientov, at .). alej sa s a0nos ou rozumie i s a0nos na poruzenie povinností pri výkone finan ného sprostredkovania pod a zákona .186/2009 Z. z. o finan nom sprostredkovaní a finan nom poradenstve v znení neskorších predpisov. V alzom texte sa termín s a0nos zhoduje s termínom reklamácia.
4. Oprávnenou osobou sa rozumie klient WSS, záujemca o stavebné sporenie, fyzická alebo právnická osoba ktorá sa domáha nápravy alebo upozor uje na nedostatky v súvislosti s I. I. bod 2. a bod 3. tohto reklama ného poriadku.
5. Ak oprávnená osoba nevie posúdi i ide o reklamáciu alebo s a0nos , rozhodujúci je obsah podania, o posúdi WSS.
6. Reklama ný poriadok neupravuje postup riezenia podaní:
 - a) týkajúcich sa odmien a provízií zamestnancom WSS a pracovníkom odbytovej siete,
 - b) zo strany zamestnancov WSS a pracovníkov odbytovej siete súvisiacich s ich prevádzkovou innos ou pri poskytovaní slu0ieb stavebného sporenia klientom WSS,
 - c) týkajúcich sa zmluvných vz ahov, ktorých priamym ú astníkom nie je osoba, ktorá podáva reklamáciu.

II. Zásady prijímania a postupy vybavovania reklamácií

1. Oprávnená osoba môže poda reklamáciu:
 - a) písomne na adresu ústredia Wüstenrot stavebnej sporitelne, a.s. alebo osobne na ktoromko vek z obchodných zastúpení, na ktorých je mo0né prijatie písomnej reklamácie,
 - b) faxom,
 - c) elektronickou poztou na e-mailovú adresu infosporitelna@wuestenrot.sk,
 - d) telefonicky na telefónnych íslach: 0850 60 60 60, pri volaniach zo zahrani ia +421 2 33 06 88 00, kedy príde k automatickému zaznamenaniu telefonického hovoru prostredníctvom informa ných technológií.

2. Písomná reklamácia musí byť vlastnoručne podpísaná oprávnenou osobou. Uvedené sa nevzahuje na reklamácie prijaté telefonicky a doručené elektronickou poštou.
3. Z reklamácie musí byť zrejmé, kto ju podáva, komu je adresovaná a o čom sa oprávnená osoba domáha. Klient je povinný uviesť pravdivé, určité a zrozumiteľné údaje. Tvrdenia uvedené v reklamácií je potrebné preukázať, k reklamácií je nevyhnutné pripojiť všetky dôkazy, o ktoré sa oprávnená osoba vo svojom tvrdení opiera.
4. Ak reklamácia neobsahuje náležitosti uvedené v bodoch 2. a 3. tohto článku a nie je možno postupovať podľa článku III. bod 2., WSS ju môže zamietnuť alebo požiadať o doplnenie, o čom písomne informuje oprávnenú osobu.
5. WSS neprijíma anonymné sťažnosti. Za anonymnú sťažnosť sa považuje tá, ktorá neobsahuje meno, priezvisko, adresu fyzickej osoby, jej podpis alebo názov a sídlo právnickej osoby, predmet sťažnosti a o čom sa sťažovateľ domáha, prípadne sťažnosť sa týka zmluvy, ktorej majiteľom nie je sťažovateľ. V zmysle zákona č. 483/2001 Z. z. o bankách v aktuálnom znení WSS poskytuje informácie o svojich klientoch, o ich obchodoch, stavoch na účte, resp. o ich obchodnom vzťahu výlučne osobám určených zákonom len za podmienok ustanovených v platnej legislatíve.

III. Reklamačné konanie

1. Reklamačné konanie začína doručenie reklamácie oprávnenou osobou spôsobom uvedeným v článku II. tohto reklamačného poriadku. Za doručenie reklamácie sa považuje u poštových zásielok - doručenie reklamácie do podateľne sídla WSS (pečiatka, dátum dozriedkej pošty); pri doručení faxom - doručenie faxovej správy na ústredie WSS, pri osobnom doručení - dátum na kópii reklamácie oprávnenej osoby, ktorým potvrdí zástupca WSS prevzatie reklamácie; pri doručení elektronickou poštou - doručenie elektronickej poštovej správy, telefonicky - doručenie a zaznamenania tel. hovoru.
2. V prípade, keď z reklamácie nie sú zrozumiteľné jednotlivé skutočnosti, WSS vyzve oprávnenú osobu na doplnenie alebo opravu podania. Ak je pre potreby reklamačného konania potrebná súinnosť oprávnenej osoby, WSS vyzve oprávnenú osobu výzvou na poskytnutie súinnosti. Výzva musí byť písomná s uvedenou lehotou na doplnenie alebo opravu alebo na poskytnutie súinnosti, ktorá nesmie byť kratšia ako 10 pracovných dní odo dňa doručenia výzvy. Súinnosť výzvy je aj poučenie, keď v prípade neposkytnutia požadovanej súinnosti, doplnenia alebo opravy podania v uvedenej lehote, bude reklamačné konanie zastavené. Lehota na doplnenie vyžiadaných skutočností sa do lehoty na vybavenie reklamácie nezapočítava.
3. WSS rozhodne o oprávnenosti reklamácie do 30 kalendárnych dní odo dňa jej doručenia. V ojedinelých prípadoch môže WSS rozhodnúť o predĺžení tejto lehoty najviac vo vzájomných 30 dňoch. O tejto skutočnosti musí byť oprávnená osoba písomne informovaná.
4. Rozhodnutie, podľa ods. 3 musí byť vyhotovené v písomnej podobe a zaslané na adresu uvedenú oprávnenou osobou.
5. Reklamáciu je možné uplatniť najneskôr do 12 mesiacov odo dňa, kedy mal klient možnosť dozvedieť sa o skutočnosti, ktorá je predmetom reklamácie alebo odo dňa, kedy mal možnosť chybu za služby zistiť.

IV. Reklamácie z platobného styku a chybné zúčtovanie

1. Za reklamáciu platobného styku sa považuje reklamácia, ktorá priamo súvisí s prevodom finančných prostriedkov. Takáto reklamácia musí byť predložená len v písomnej forme a to spôsobom uvedeným podľa čl. II. bod 1a.

2. Sú as ou reklamácie o vykonaní vkladu musí vŕody by doklad o poukázaní vkladu v prospech ú tu stavebného sporenia (fotokópia, pri bankovom prevode výpis z beŕného ú tu) s jednozna nými a itate nými údajmi o reklamovanom vklade.
3. WSS preskúma a rozhodne o oprávnenosti reklamácie z platobného styku ihne , v zloŕitých prípadoch do troch pracovných dní. Do tejto lehoty sa nezapo íta as potrebný na odborné posúdenie reklamovanej chyby, pri om celkové vybavenie reklamácie nesmie trva dlhšie ako 30 kalendárnych dní. Pokia sa zistí, ŕe chybu z platobného styku zavinila WSS, chybu v zú tovaní odstráni WSS vykonaním opravného ú tovania na ú et alebo z ú tu oprávnenej osoby. V prípade, ŕe WSS je schopná odstráni chybu, ktorá nevznikla zavinením WSS, môŕe tak vykona na základe písomného pokynu vykonávacej alebo sprostredkujúcej inztitúcie, ktorá chybu spôsobila.
4. WSS vykoná opravné ú tovanie ku d u vzniku chybného zú tovania iba v prípadoch, ak je splnená podmienka, ŕe chybné ú tovanie nastalo v kalendárnom roku, kedy WSS toto chybné zú tovanie zistila, prípadne sa o om dozvedela od oprávnenej osoby alebo od inej banky. Sú asne podá WSS pokyn na vykonanie opravného zú tovania iným vykonávacím inztitúciám a sprostredkujúcim inztitúciám, ktoré sa zú astnili na prevode ovplyvnenom chybným zú tovaním.
5. Ak WSS zistí chybné zú tovanie z predchádzajúcich kalendárnych rokov, prípadne sa o om dozvie od oprávnenej osoby alebo od inej banky aŕ v nasledujúcom kalendárnom roku, ako v skuto nosti nastalo, vykoná opravné ú tovanie najskôr k 01.01. aktuálneho kalendárneho roka, pri om nárok na ztátnu prémie a výpo et úrokov zoh ad ujú dátum pripísania vkladu v prospech WSS.
6. Ak chybu zavinila iná banka, WSS je povinná o uvedenom zistení písomne informova oprávnenu osobu, ktorá môŕe individuálne reklamova chybu v banke príkazcu platby. WSS nezodpovedá za správnos ani v asnos vykonania opravného zú tovania chyby inou bankou.

V. Náklady spojené s vybavovaním reklamácií

1. Ak nie je v tomto reklama nom poriadku uvedené inak, náklady spojené s vybavovaním reklamácie bez oh adu na to, í je reklamácie oprávnená alebo nie, uhrádza WSS.
2. Ak WSS vznikli náklady v súvislosti s vybavovaním neoprávnenej reklamácie týkajúcej sa pouŕitia platobnej karty alebo bankového produktu, niektorého z bankových partnerov WSS alebo iných bankových subjektov, je oprávnená osoba povinná uhradi vzetky skuto né náklady na vybavenie tejto reklamácie. Toto ustanovenie sa týka úhrady vzetkých skuto ných nákladov, ktoré vznikli WSS alebo tretím osobám, ktoré sa podie ali na vybavení tejto reklamácie. Výzku týchto nákladov je WSS povinná oprávnenej osobe preukáza .

VI. Závere né ustanovenia

1. Ostatné právne vz ahy medzi WSS a oprávnenu osobou výslovne neupravené týmto reklama ným poriadkom, sa riadia prísluznými ustanoveniami Vzeobecných obchodných podmienok pre stavebné sporenie Flexibil resp. Vzeobecných obchodných podmienok pre stavebné sporenie, jednotlivých zmlúv uzavretými medzi WSS a oprávnenu osobu, prísluznými ustanoveniami osobitných obchodných podmienok pre spoločné bankové produkty, prísluznými ustanoveniami zákona o platobnom styku, Obchodného zákonníka, Ob ianskeho zákonníka a ostatných súvisiacich právnych predpisov platných na území SR.

2. Zoznam subjektov alternatívneho riešenia spotrebiteľských sporov je uvedený na internetovej stránke Ministerstva hospodárstva SR <http://www.economy.gov.sk/zoznam-subjektov-alternativneho-riesenia-spotrebiteľských-sporov/146987s>

3. WSS je oprávnená tento reklamný poriadok kedykoľvek jednostranne meniť alebo doplniť. WSS zverejní aktuálne znenie reklamného poriadku na všetkých obchodných miestach WSS a internetovej stránke WSS www.wuestenrot.sk.

4. Právne vzťahy, ktoré sa riadili ktorýmkoľvek pôvodným reklamným poriadkom, alebo boli upravené iným spôsobom, sa od dátumu inštitúcie tohto reklamného poriadku riadia výlučne týmto reklamným poriadkom.

5. Tento reklamný poriadok nadobúda účinnosť od 01.10.2016.