

Podstawowe zasady składania reklamacji przez klientów i sposób ich załatwiania przez KupFundusz SA

1. Reklamacja może być złożona:

- w formie pisemnej – osobiście przez Klienta w POK, albo na adres POK przesyłką pocztową w rozumieniu art. 3 pkt 21 Ustawy z dnia 23 listopada 2012 r. - Prawo pocztowe (tj. Dz. U. z 2017 r. poz. 1481, ze zm.);
- ustnie – telefonicznie pod numerem telefonu 22 599 42 67 albo osobiście do protokołu podczas wizyty w POK;
- w formie elektronicznej – na adres e-mail: reklamacje@kupfundusz.pl albo z wykorzystaniem formularza kontaktowego dostępnego poprzez konto Klienta na Platformie.

2. Po złożeniu przez Klienta Reklamacji, zgodnie z wymogami o których mowa w ust. 1 powyżej, Spółkę rozpatruje Reklamację i udziela Klientowi odpowiedzi na Reklamację w formie pisemnej bądź innej formie uzgodnionej z Klientem (np. za pośrednictwem poczty elektronicznej). W przypadku, jeśli Klient oczekuje odpowiedzi na Reklamację na papierze lub innym trwałym nośniku, Klient powinien wskazać adres korespondencyjny. W przypadku braku wskazania przez Klienta w Reklamacji

3. Oczekiwanej formy odpowiedzi na Reklamację, Spółka udziela odpowiedzi w tym kanale, w jakim Reklamacja wpłynęła do Spółki. Odpowiedzi, o której mowa w ust. 2 Spółka udziela bez zbędnej zwłoki, w terminie nie dłuższym niż 30 (trzydzieści) dni od dnia wpłynięcia Reklamacji do Spółki. Do zachowania terminu wystarczy wysłanie odpowiedzi przed jego upływem.

4. W szczególnie skomplikowanych przypadkach, uniemożliwiających rozpatrzenie reklamacji i udzielenie odpowiedzi w terminie wskazanym w ust. 3 powyżej, Spółka w informacji przekazywanej Klientowi, który złoży Reklamację:

- wyjaśnia przyczynę opóźnienia,
 - wskazuje okoliczności, które muszą zostać ustalone dla rozpatrzenia sprawy,
 - określa przewidywany termin rozpatrzenia Reklamacji i udzielenia odpowiedzi; termin, o którym mowa w niniejszym punkcie nie może przekroczyć 60 dni od dnia otrzymania Reklamacji.
5. W przypadku niedotrzymania terminu określonego w ust. 3, a w określonych przypadkach terminu określonego w ust. 4, Reklamację uważa się za rozpatrzoną zgodnie z wolą Klienta.
6. W przypadku nieuwzględnienia roszczenia wynikającego z Reklamacji, Klientowi przysługuje prawo do:
- odwołania się od stanowiska zawartego w odpowiedzi na Reklamację w terminie 30 dni od daty jej otrzymania;
 - skorzystania z pomocy Miejskiego lub Powiatowego Rzecznika Konsumenta, jeżeli Klient jest konsumentem;
 - wystąpienia z wnioskiem o rozpatrzenie sprawy do Rzecznika Finansowego. Szczegółowe zasady w tym zakresie dostępne są na stronie internetowej Rzecznika Finansowego pod adresem: <https://rf.gov.pl> oraz na stronie internetowej KNF pod adresem: https://www.knf.gov.pl/dla_konsumenta/Ochrona_klienta_na_rynku_uslug_finansowych/rzecznik_finansowy;
 - wystąpienia z powództwem do sądu powszechnego.

Wzór formularza przyjmowania reklamacji złożonych przez Klientów Spółki:

Imię i Nazwisko składającego reklamację:.....

PESEL składającego reklamację:

Numer Klienta składającego reklamację:

Adres do korespondencji:.....

Usługa w związku, z którą składana jest reklamacja:

.....

Opis sytuacji, której dotyczy reklamacja:

.....

.....

.....

Oczekiwania Klienta dotyczące sposobu rozstrzygnięcia reklamacji:

.....

.....

.....

Dyspozycja Klienta odnośnie formy otrzymania odpowiedzi na reklamację:

☐ poczta tradycyjna (list polecony)

☐ forma elektroniczna

Adres do dostarczenia listu lub adres poczty elektronicznej:

.....

.....

.....