

REKLAMAČNÝ PORIADOK

Článok I.

Úvodné ustanovenia a vymedzenie základných pojmov

1. Reklamačný poriadok upravuje vzájomné práva a povinnosti poskytovateľa služieb ako právnickej osoby - podnikateľa a vlastníkov bytov a nebytových priestorov v bytových domoch pod správou poskytovateľa služieb (ďalej len ako „spotrebiteľia“), v súvislosti s reklamáciami služieb poskytovaných na základe zmluvy o výkone správy a príslušných ustanovení všeobecne záväzných právnych predpisov, predovšetkým zákona č. 182/1993 Z. z. o vlastníctve bytov a nebytových priestorov.
2. Reklamáciou sa rozumie uplatnenie zodpovednosti za vady služieb v súvislosti s výkonom správy bytových domov, ktoré sú spotrebiteľom poskytované na základe zmluvy o výkone správy uzatvorenej s poskytovateľom služieb.
3. Vadou služby sa rozumie taký nedostatok v plnení poskytnutom zo strany poskytovateľa služieb, následkom ktorého nie je možné užívať službu v bežnej kvalite, bezpečne, plnohodnotne, obvyklým spôsobom alebo spôsobom dohodnutým priamo v zmluve o výkone správy.
4. Uplatnením reklamácie je jednostranný úkon spotrebiteľa adresovaný poskytovateľovi služieb, prostredníctvom ktorého spotrebiteľ reklamuje vadu jednej alebo viacerých poskytnutých služieb.
5. Vybavením reklamácie sa rozumie ukončenie reklamačného konania:
 - a) akceptáciou reklamácie poskytovateľom služieb, prípadne jej časti a splnením príslušných nárokov vznesených zo strany spotrebiteľa,
 - b) zamietnutím reklamácie z dôvodov určených týmto reklamačným poriadkom alebo ustanoveniami príslušných všeobecne záväzných právnych predpisov.

Článok II.

Právo na uplatnenie reklamácie

1. Spotrebiteľia sú oprávnení uplatniť reklamáciu voči poskytovateľovi služieb, ak majú výhrady súvisiace s plneniami dohodnutými v uzatvorených zmluvách o výkone správy alebo v súvislosti so službami poskytovanými v súlade s príslušnými ustanoveniami všeobecne záväzných právnych predpisov v rámci výkonu správy bytových domov.

2. Za reklamáciu sa nepovažuje podanie spotrebiteľa adresované poskytovateľovi služieb, prostredníctvom ktorého spotrebiteľ:
 - a) žiada o identifikáciu platby alebo zrušenie platby,
 - b) požaduje fotokópiu alebo výpis z dokumentácie v súvislosti s poskytnutou službou,
 - c) navrhuje zlepšenie alebo zmenu poskytovaných služieb,
 - d) žiada o poskytnutie informácií v súvislosti s výkonom správy, ak účelom poskytnutia spotrebiteľom požadovaných informácií formulovaným v žiadosti nemá byť preverenie alebo prešetrenie správnosti alebo kvality poskytovaných služieb,
 - e) žiada o preverenie nedoplatku z vyúčtovania alebo jeho výšky, bez udania konkrétnej reklamovanej služby,
 - f) vyžaduje vydanie potvrdení na úradné účely,
 - g) vznáša voči poskytovateľovi služieb iné požiadavky alebo mu oznamuje iné skutočnosti, avšak z podania spotrebiteľa nevyplýva uplatnenie zodpovednosti za vady poskytovaných služieb alebo príčinná súvislosť medzi vadou a konaním, resp. opomenutím povinnosti zo strany poskytovateľa služieb.
3. Za neoprávnenú reklamáciu sa považuje podanie, ktoré:
 - a) uvádza skutočnosti, ktoré sa nezakladajú na pravde,
 - b) je v rozpore so všeobecne záväznými právnymi predpismi alebo v rozpore s dobrými mravmi,
 - c) vyťýka chyby v kvalite alebo správnosti služieb, poskytovanie ktorých nevyplýva zo zmluvy o výkone správy ani zo zákona.

Článok III.

Forma, miesto a spôsob uplatnenia reklamácie

1. Spotrebiteľia sú oprávnení uplatniť reklamáciu:
 - a) osobne v sídle poskytovateľa služieb a to písomnou formou počas stránkových dní v utorok, v časoch 8:00 - 12:00 hod. a 13:00 - 15:00 hod., a vo štvrtok, v čase 13:00 - 17:00 hod,
 - b) písomným podaním adresovaným do sídla poskytovateľa služieb doporučenou poštou,
 - c) prostriedkami elektronickej komunikácie, na e-mailovú adresu poskytovateľa služieb: sprava@spravasbdii.sk. Ak má poskytovateľ služieb pochybnosť o tom, že podanie prostriedkami elektronickej komunikácie – e-mailom podala neoprávnená osoba, poskytovateľ služieb bezodkladne vyzve spotrebiteľa na súčasné podanie v listinnej podobe do troch pracovných dní, do sídla poskytovateľa služieb,
 - d) reklamácie v inej podobe nie sú uznané.
2. Z reklamácie musí byť zrejmé:
 - a) kto ju uplatňuje, pričom spotrebiteľia sú povinní identifikovať sa minimálne údajmi v rozsahu: meno, priezvisko, dátum narodenia, adresa trvalého alebo prechodného pobytu, e-mailová alebo iná korešpondenčná adresa, prípadne telefónne číslo,

- b) na akom bytovom dome, byte alebo nebytovom priestore sa reklamácia uplatňuje, prípadne uviesť variabilný symbol priestoru,
 - c) čo je predmetom reklamácie, ktorý je potrebné konkretizovať určitým popisom vytýkanej vady reklamovanej služby,
 - d) čoho sa spotrebiteľ uplatňujúci reklamáciu domáha, a to vznesením konkrétnych nárokov voči poskytovateľovi služieb.
3. Spotrebiteľia sú povinní k reklamácií doložiť všetky relevantné doklady súvisiace s reklamovanou službou, resp. s reklamovaným úkonom, ktoré preukazujú nimi tvrdené skutočnosti.
 4. Ak reklamácia neobsahuje všetky údaje potrebné pre jej riadne vybavenie zo strany poskytovateľa služieb a/alebo k nej neboli pripojené relevantné doklady preukazujúce tvrdenia spotrebiteľa, poskytovateľ služieb bezodkladne vyzve spotrebiteľa na ich doplnenie. Ak spotrebiteľ pripojil k reklamácií fotokópie dokladov, poskytovateľ služieb je v prípade pochybností oprávnený vyzvať spotrebiteľa na predloženie ich originálov alebo úradne osvedčených fotokópií.
 5. Poskytovateľ služieb pri prijatí a evidencii reklamácie:
 - a) vyznačí dátum doručenia reklamácie,
 - b) zapíše reklamáciu do evidencie reklamácií, pričom vyznačí, či ide o reklamáciu podanú osobne, poštou alebo e-mailom,
 - c) zapíše zoznam a počet príloh,
 - d) zapíše predmet reklamácie,
 - e) v prípade reklamácie doručenej osobne poskytovateľ služieb vyznačí na spotrebiteľovej kópii dátum prevzatia reklamácie.
 6. Ak bola reklamácia podaná neoprávnenou osobou, na nepríslušnom mieste, oneskorene alebo vo veci prebieha alebo bolo právoplatne ukončené súdne či iné konanie pred orgánom verejnej moci, je poskytovateľ služieb oprávnený reklamáciu odmietnuť, o čom spotrebiteľa písomne upovedomí.

Článok IV.

Lehota na podanie reklamácie

1. Reklamáciu je potrebné uplatniť bez zbytočného odkladu po zistení nesprávnosti, vady kvality alebo iného parametra reklamovanej služby.
2. Právo na uplatnenie reklamácie zaniká, ak sa neuplatní vo všeobecnej občiansko-právnej lehote na uplatnenie zodpovednosti za vady v rámci spotrebiteľských vzťahov, t. j. do 24 mesiacov odo dňa poskytnutia služby.

Článok V.

Vybavenie reklamácie

1. Poskytovateľ služieb určuje spôsob vybavenia a reklamáciu vybavuje podľa možnosti ihneď, najneskôr však v lehote do 30 dní od jej uplatnenia. Na účely vybavenia reklamácie sa do tejto doby nezapočítava čas potrebný na odborné posúdenie reklamácie (znalecký posudok, odborná skúška, vystavenie protokolu o úradnom overení meradla a pod.), ak bol spotrebiteľ zo strany poskytovateľa služieb o potrebe odborného posúdenia riadne upovedomený a napriek

takémuto upovedomeniu na podanej reklamácií a potrebe prešetrenia reklamovanej vady trvá.

2. Poskytovateľ služieb je povinný vystaviť spotrebiteľovi písomný doklad o vybavení reklamácie, ktorý obsahuje aj informáciu o spôsobe jej vybavenia, najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie; to neplatí pri potrebe odborného posúdenia vady podľa predchádzajúceho odseku tohto článku, kedy poskytovateľ služieb vydá spotrebiteľovi doklad o spôsobe vybavenia reklamácie najneskôr do 30 dní odo dňa jej uplatnenia a doklad o vybavení reklamácie bezodkladne po doručení odborného posúdenia a jeho spracovaní na účely vybavenia reklamácie.
3. V prípade, že spotrebiteľ reklamuje správnosť merania bytových vodomeroch, pomerových rozdeľovačov tepla na radiátoroch (PRT), alebo kalorimetrických meračov tepla pred bytmi, postup pri vybavovaní reklamácie je nasledovný:
 - a) spotrebiteľ doručí žiadosť o odborné preskúšanie merača poskytovateľovi služieb, ktorý žiadosť zaeviduje,
 - b) spotrebiteľ zaplatí zálohu vo výške oprávnených nákladov, pričom výška zálohy je stanovená na základe cien oprávnených organizácií na overovanie meračov, náklady na demontáž reklamovaného merača, dodávku a montáž nového merača a podružného materiálu, náklady na dopravu alebo poštovné,
 - c) poskytovateľ služieb zabezpečí demontáž merača a zašle reklamovaný merač na odborné preskúšanie do odbornej skúšobne, ktorá po preskúšaní merača vydá protokol o úradnom overení meradla,
 - d) ak odborná skúšobňa potvrdí, že merač je vyhovujúci, poskytovateľ služieb ponechá spotrebiteľovi nový merač a zúčtuje spotrebiteľovi súvisiace náklady s týmto spojené, pričom do zúčtovania zahŕnie zaplatenú zálohu,
 - e) ak odborná skúšobňa potvrdí, že merač je nevyhovujúci, poskytovateľ služieb ponechá spotrebiteľovi nový merač a vráti spotrebiteľovi zaplatenú zálohu. Úhrada opodstatnených nákladov sa uskutoční z fondu údržby a opráv domu.
4. Poskytovateľ služieb je povinný viesť evidenciu o reklamáciách, umožniť nahliadanie spotrebiteľov do evidencie a predložiť ju na požiadanie orgánu dozoru na nazretie. Evidencia o reklamáciách musí obsahovať údaje o dátume uplatnenia reklamácie, dátume a spôsobe vybavenia reklamácie a poradové číslo dokladu o uplatnení reklamácie.
5. Uplatnením reklamácie nie je dotknutý nárok spotrebiteľa na náhradu škody spôsobený vadou poskytovanej služby.
6. Náklady spojené s vybavovaním reklamácie znáša poskytovateľ služieb, ak nejde o zjavne šikanózný výkon práva alebo zjavne neopodstatnenú opakovanú reklamáciu zo strany spotrebiteľa, ktorú poskytovateľ služieb riadne prešetril a vybavil, avšak spotrebiteľ požaduje ďalšie dôkazy (predovšetkým opakované odborné posudky) na preukázanie ním tvrdených skutočností.
7. Ak bola vada poskytnutej služby preukázateľne spôsobená uvedením nesprávnych alebo nepravdivých údajov zo strany spotrebiteľa, nesplnením alebo porušením povinnosti vyplývajúcej pre spotrebiteľa zo zmluvných

podmienok alebo všeobecne záväzných právnych predpisov, má poskytovateľ služieb voči spotrebiteľovi nárok na náhradu nákladov vzniknutých v súvislosti s prešetrením veci.

8. Ak sa spotrebiteľ domnieva, že poskytovateľ služieb v rámci vybavovania ním uplatnenej reklamácie porušil všeobecne záväzné právne predpisy, je oprávnený obrátiť sa na Slovenskú obchodnú inšpekciu. Rozhodnutia Slovenskej obchodnej inšpekcie sú preskúmateľné súdom.

Článok VI. Záverečné ustanovenia

1. Vzťahy medzi spotrebiteľmi a poskytovateľom služieb, ktoré nie sú upravené týmto reklamačným poriadkom, sa riadia uzatvorenou zmluvou o výkone správy a príslušnými ustanoveniami všeobecne záväzných právnych predpisov, najmä zákona č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník a zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa.
2. Tento reklamačný poriadok je poskytovateľ služieb povinný zverejniť na svojom webovom sídle a na nahliadnutie ho sprístupniť každému spotrebiteľovi vo svojom sídle evidovanom v Obchodnom registri SR.
3. V prípade zmeny ustanovení príslušných všeobecne záväzných právnych predpisov je poskytovateľ služieb povinný vyhotoviť a zverejniť zmenu reklamačného poriadku najneskôr v deň nadobudnutia účinnosti týchto ustanovení.
4. Tento reklamačný poriadok nadobúda účinnosť dňom 1.7.2021.
5. Účinnosť tohto reklamačného poriadku je daná na dobrou neurčitú.

V Bratislave, dňa 15.6.2021.

**Správa domov SBD
Bratislava II, s.r.o.**
Strojnícka 8, 827 01 Bratislava
IČO: 35 970 740 IČ DPH: SK202210382r



Správa domov SBD Bratislava II, s.r.o.,
v zast. **Martin Hanták**
konateľ