

REKLAMAČNÝ PORIADOK

1. Úvodné ustanovenia

- 1.1. BYTEX Slovensko s. r. o. so sídlom Čárskeho 7, 040 01 Košice, IČO: 36 171 778, zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Košice I., oddiel Sro, vložka číslo: 9180/V (ďalej ako „Spoločnosť“), vydáva tento Reklamačný poriadok. Jeho účelom je zabezpečenie jednotného a účinného postupu pri vybavovaní reklamácií týkajúcich sa služieb poskytovaných Spoločnosťou;
- 1.2. Reklamačný poriadok upravuje postup Spoločnosti v prípade reklamácií chýb služieb poskytovaných Spoločnosťou spotrebiteľom;
- 1.3. Tento dokument bol spracovaný v súlade s ustanoveniami Občianskeho zákonníka, Obchodného zákonníka, zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov, zákona č. 182/1993 Zb. o vlastníctve bytov a nebytových priestorov v znení neskorších predpisov, zákona č. 657/2004 Z. z. o tepelnej energetike v znení neskorších predpisov.

2. Vymedzenie pojmov

- 2.1. Reklamáciou sa na účely tohto Reklamačného poriadku rozumie, uplatnenie zodpovednosti za nedostatky a chyby služieb resp. iných plnení poskytovaných Spoločnosťou svojim spotrebiteľom. Reklamáciu chýb poskytnutého plnenia je spotrebiteľ oprávnený podať kedykoľvek po jeho vykonaní, pričom oprávnenosť reklamácie bude posudzovaná aj s ohľadom na lehoty vyplývajúce z ustanovení Občianskeho zákonníka, Obchodného zákonníka resp. príslušnej zmluvy uzavretej medzi Spoločnosťou a spotrebiteľom.
- 2.2. Spotrebiteľom je fyzická alebo právnická osoba, ktorá používa služby poskytované Spoločnosťou najmä na základe zmluvy o výkone správy, nájomnej zmluvy, podnájomnej zmluvy, zmluvy o nájme a podnájme nebytových priestorov.
- 2.3. Neoprávnenou reklamáciou sa rozumie reklamácia:
 - a) ktorou spotrebiteľ reklamuje také vady kvality alebo správnosti služieb v oblasti správy bytových domov, ktoré:
 - nevyplyvajú zo zmluvného vzťahu medzi spotrebiteľom a správcom
 - sú v rozpore so všeobecne záväznými právnymi predpismi
 - b) v ktorej spotrebiteľ uvádza také skutočnosti, ktoré sa nezakladajú na pravde
 - c) ktoré sú podané po uplynutí lehoty na podanie reklamácie
- 2.4. Reklamáciou taktiež nie je sťažnosť ani podanie, ktorými dáva spotrebiteľ podnety alebo návrhy na zlepšenie činnosti správcu.

3. Popis uplatnenia reklamácie

- 3.1. V zmysle tohto Reklamačného poriadku môže spotrebiteľ alebo ním splnomocnená osoba (na základe plnej moci) uplatniť reklamáciu osobne, písomne, alebo prostredníctvom elektronickej pošty a to:
 - osobne v sídle Spoločnosti
 - listom na adresu Spoločnosti
 - elektronickou poštou na adresu : bytex@iol.sk.

Tlačivo pre vybavenie reklamácie tvorí prílohu reklamačného poriadku.

- 3.2. Podaná reklamácia musí obsahovať:
 - meno, priezvisko alebo obchodné meno, IČO, adresu a/alebo telefonický kontakt toho, kto reklamáciu podáva;
 - číslo bytového alebo nebytového priestoru
 - predmet reklamácie (stručný a vecný popis)
 - podpis spotrebiteľa alebo podpis oprávnenej osoby, ktorá spotrebiteľa zastupuje spolu s kópiou plnej moci.

- 3.3.** Pokiaľ správca zistí, že reklamácia neobsahuje všetky potrebné skutočnosti alebo je nejasná, písomne vyzve spotrebiteľa na doplnenie podania resp. vysvetlenie skutočností potrebných k vybavovaniu reklamácie. Spotrebiteľ je povinný v stanovenej lehote doplniť reklamáciu alebo podať správcovi požadované vysvetlenie. Ak v stanovenej lehote spotrebiteľ reklamáciu nedoplní ani nepodá požadované vysvetlenie k podanej reklamáci, reklamácia sa bude považovať za neoprávnené uplatnenú.
- 3.4.** Spoločnosť vyrozumie spotrebiteľa o vybavení reklamácie v lehotách vyplývajúcich zo zmluvy uzavretej medzi Spoločnosťou a spotrebiteľom, prípadne v lehotách vyplývajúcich z ustanovení Občianskeho alebo obchodného zákonníka ako aj Zákona o ochrane spotrebiteľa.
- 3.5.** Oznámenie o vybavení reklamácie bude spotrebiteľovi doručené písomne na adresu spotrebiteľa uvedenú v reklamáci. Pri doručení reklamácie elektronickou poštou, bude aj oznámenie o vybavení reklamácie zaslané spotrebiteľovi tou istou formou.
- 3.6.** Za deň uplatnenia reklamácie sa považuje:
- Pri osobnom doručení – dátum pečiatky o potvrdení prijatia reklamácie
 - Pri poštových zásielkach – dátum doručenia reklamácie do Spoločnosti (podľa pečiatky došlej pošty)
 - Pri doručení elektronickou poštou – deň uvedený na prijatej e-mailovej správe
- 3.7.** Spoločnosť vedie o reklamáciách evidenciu, ktorú predkladá na požiadanie orgánom dozoru k nahliadnutiu. Evidencia o reklamáciách obsahuje údaje o dátume uplatnenia reklamácie, dátume a spôsobe vybavenia reklamácie.

4. Finančné náklady spojené s reklamáciou

4.1. Finančné náklady spojené s reklamáciou, ktorej výsledkom prešetrenia resp. vybavenia je oprávnenosť a opodstatnenosť uplatnenej reklamácie, znáša Spoločnosť.

4.2. V prípade, ak nedostatok bol spôsobený uvedením nesprávnych alebo nepravdivých údajov spotrebiteľom alebo nesplnením alebo porušením povinnosti vyplývajúcej pre spotrebiteľa zo zmluvných podmienok alebo všeobecne záväzných právnych predpisov alebo interných predpisov, má správca voči spotrebiteľovi nárok na úhradu nákladov vynaložených na prešetrenie a vybavenie ním uplatnenej reklamácie.

5. Záverečné ustanovenia

5.1. Právne vzťahy medzi Spoločnosťou a spotrebiteľom, ktoré výslovne neupravuje tento Reklamačný poriadok, sa budú riadiť príslušnými ustanoveniami jednotlivých zmlúv uzatvorených medzi Spoločnosťou a spotrebiteľom a príslušnými ustanoveniami všeobecne záväzných právnych predpisov platných na území Slovenskej republiky.

5.2. Spoločnosť je oprávnená tento Reklamačný poriadok kedykoľvek meniť a dopĺňať.

5.3. Reklamačný poriadok je k dispozícii v sídle spoločnosti umiestnený na viditeľnom mieste a na požiadanie bude predložený spotrebiteľovi.

5.4. Tento Reklamačný poriadok nadobúda účinnosť dňom 01.01.2016.

6. Príloha

- Žiadosť o vybavenie.

Ing. Miroslav Šulek
konateľ spoločnosti

Žiadosť o vybavenie reklamácie

Príloha Reklamačného poriadku

Klient - žiadateľ

Meno a priezvisko / Obchodné meno (IČO)

.....
.....

Adresa bydliska / Sídlo spoločnosti

.....
.....

Telefonický kontakt E-mailová adresa

Predmet reklamácie

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

Prílohy reklamácie

.....
.....
.....

Podpis podávateľa reklamácie Dátum podania reklamácie.....

Reklamáciu prijal:

Meno a priezvisko a čitateľný podpis Dátum prijatia