



Reklamačný poriadok

Článok I. Úvodné ustanovenia

Reklamačný poriadok upravuje práva a povinnosti správcu a vlastníkov bytov (ďalej len „reklamujúca osoba“) v správe správcu, v súvislosti s reklamáciami služieb, poskytovaných správcom vrátane podmienok a spôsobu vybavovania reklamácií.

Článok II. Vymedzenie pojmov

1. Reklamujúca osoba je osoba, s ktorou správca má alebo mal uzatvorenú zmluvu o výkone správy v bytovom dome, alebo osoba ktorá je jej právnym nástupcom.
2. Reklamáciou je uplatnenie zodpovednosti za služby, ktoré sú reklamujúcej osobe poskytované na základe zmlúv uzatvorených správcom.
3. Vybavením reklamácie sa rozumie ukončenie reklamačného konania.

Článok III. Právo na uplatnenie reklamácie

Reklamujúca osoba je oprávnená uplatniť reklamáciu voči správcovi, ak má výhrady súvisiace s plneniami dohodnutými v uzatvorených zmluvách alebo v súvislosti s dohodnutými prácami a službami správcu, a to najneskôr v lehote podľa Článok V. tohto reklamačného poriadku.

Článok IV. Forma, miesto a spôsob uplatnenia reklamácie

1. Reklamujúca osoba je oprávnená uplatniť reklamáciu v sídle správcu osobne počas stránkových hodín, alebo písomným podaním adresovaným do sídla správcu, pričom za písomné podanie sa považuje aj uplatnenie reklamácie prostredníctvom elektronickej pošty na adrese správcu.
2. Kontaktné údaje pre účely podania reklamácie sú:
poštový styk: SPRAVBYT s.r.o., Dlhá ulica 2039/2, 974 05 Banská Bystrica
mailový kontakt: spravbytb@gmail.com
3. Reklamujúca osoba je oprávnená uplatniť reklamáciu, ak má pochybnosti súvisiace s plnením zmluvne dohodnutých činností zo strany správcu (spracovanie nákladov spojených s užívaním bytu alebo nebytového priestoru, ďalej „vyúčtovanie“)
4. Z reklamácie musí byť zrejmé:
 1. kto ju uplatňuje (meno vlastníka adresa bytového domu, prípadne aj telefonický kontakt a emailová adresa),
 2. čo je predmetom reklamácie (ktorú položku vyúčtovania vlastník reklamuje) a čoho sa reklamujúca osoba domáha.
5. Reklamujúcej osobe, ktorá uplatnila reklamáciu vydá správca o tom potvrdenie tou istou formou akou reklamujúca osoba reklamáciu uplatnila.
6. Ak reklamácia neobsahuje všetky údaje, potrebné pre riadne vybavenie reklamácie a/alebo neboli k nej pripojené doklady, preukazujúce tvrdenia reklamujúcej osoby, správca vyzve reklamujúcu osobu na ich doplnenie. Ak vlastník nedoplní chýbajúce údaje, dôkazy v stanovenej lehote, minimálne do siedmich dní od prevzatia reklamácie, bude považovaná za neoprávnenú.
7. **Za reklamáciu sa nepovažuje** podanie reklamujúcej osoby, ktoré podľa obsahu je:
 1. žiadosť o identifikáciu platby alebo o jej vrátenie

2. žiadosť o identifikáciu príkazcu platby a príjemcu platby,
 3. žiadosť o preverenie alebo prešetrenie správnosti zaúčtovania platby
 4. žiadosť o kópiu alebo výpis pokladničného dokladu,
 5. podnet na zlepšenie poskytovaných služieb,
 6. žiadosť informačného charakteru, ktorej predmetom nie je preverenie resp. prešetrenie správnosti alebo kvality poskytovaných služieb,
 7. vyžiadanie potvrdenia na úradné účely,
 8. vyžiadanie potvrdenia o zrealizovanej platbe,
 9. vyžiadanie potvrdenia alebo vyhlásenia správcu bytového domu o stave nedoplatkov na byte alebo nebytovom priestore,
 10. vyžiadanie potvrdenia o upustení od výkonu záložného práva,
 11. stanovisko reklamujúcej osoby k oznámeniu o započítaní,
 12. sťažnosť,
 13. opravný prostriedok proti rozhodnutiu správcu.
8. **Za neoprávnenú reklamáciu sa považuje:**
1. ktorou reklamujúca osoba reklamuje chyby kvality alebo správnosti služieb, ktoré nevyplývajú zo zmluvného vzťahu medzi reklamujúcou osobou a správcovskou spoločnosťou,
 2. reklamácia, ktorá je v rozpore so všeobecne záväznými právnymi predpismi alebo v rozpore s dobrými mravmi,
 3. reklamácia, v ktorej reklamujúca osoba uvádza skutočnosti, ktoré sa nezakladajú na pravde,
 4. reklamácia doručená po uplynutí lehoty na podanie reklamácie uvedenej v Článku V. tohto reklamačného poriadku.
9. Ak reklamácia bola podaná neoprávnenou osobou, nepovolenou formou, na nepríslušnom mieste, oneskorene alebo vo veci prebieha alebo bolo právoplatne ukončené súdne či iné konanie, je správcovská spoločnosť oprávnená reklamáciu odmietnuť, o čom reklamujúcu osobu písomne upovedomí.

Článok V.

Lehota na podanie reklamácie

Reklamáciu je potrebné uplatniť bez zbytočného odkladu, **najneskôr do 30 kalendárnych dní** odo dňa, kedy nastala skutočnosť, ktorá tvorí predmet reklamácie alebo je podnetom pre reklamáciu inak zaniká právo na úspešné uplatnenie reklamácie resp. zanikajú práva (nároky) zo zodpovednosti za vady správnosti alebo kvality poskytnutej služby alebo úkonu.

Článok VI.

Vybavenie reklamácie

1. Ak reklamáciu nemožno vybaviť ihneď, je správca povinný potvrdiť prijatie reklamácie uplatnenej reklamujúcou osobou.
2. Správca je povinný vydať reklamujúcej osobe písomný doklad o spôsobe vybavenia reklamácie alebo vybaviť reklamáciu najneskôr do 30 dní od dátumu uplatnenia reklamácie. Do tejto doby sa nezapočítava čas potrebný na odborné posúdenie reklamácie (znalecký posudok, skúška a vystavenie protokolu o úradnom overení meradla a pod.).
3. Správca je povinný viesť evidenciu o reklamáciách a predložiť ju na požiadanie zástupcovi vlastníkov k nahliadnutiu. Evidencia o reklamáciách obsahuje najmä údaje o dátume uplatnenia reklamácie, dátume a spôsobe vybavenia reklamácie.
4. Správca oznámi reklamujúcej osobe výsledok vybavenia reklamácie tou istou formou akou reklamujúca osoba reklamáciu uplatnila.
5. Ak nesprávnosť alebo vada kvality poskytnutej služby bola spôsobená uvedením nesprávnych alebo nepravdivých údajov zo strany reklamujúcej osoby, nesplnením alebo porušením povinnosti vyplývajúcej pre reklamujúcu osobu zo zmluvných podmienok alebo všeobecne záväzných právnych predpisov, má správca voči reklamujúcej osobe nárok na úhradu nákladov vynaložených na prešetrenie a vybavenie ním uplatnenej reklamácie.
6. Ak reklamujúca osoba nesúhlasí s výsledkom vybavenia reklamácie, je oprávnená uplatniť voči správcovi ďalšiu reklamáciu, a to najneskôr do 30 dní od oznámenia výsledku reklamácie. Pre ďalšiu reklamáciu podľa predchádzajúcej vety platia ustanovenia tohto reklamačného poriadku, s výnimkou možnosti jej preskúmania

d'alšou reklamáciou voči správcovi. Vybavením reklamácie nie je dotknuté právo reklamujúcej osoby na náhradu škody podľa všeobecne záväzných právnych predpisov.

Článok VII. Záverečné ustanovenia

1. Vzťahy medzi reklamujúcou osobou a správcom, ktoré nie sú upravené týmto reklamačným poriadkom, sa riadia uzatvorenou zmluvou o výkone správy a všeobecne záväznými právnymi predpismi.
2. Správca je oprávnený odchyliť sa od postupu podľa tohto reklamačného poriadku, a to v nadväznosti na zmenu všeobecne záväzných právnych predpisov. Zmena reklamačného poriadku bude správcom oznámená zverejnením zmeneného reklamačného poriadku s určením jeho účinnosti, a to najneskôr v deň, kedy má nadobudnúť účinnosť, na nástenkách pri vchodoch do domu.
3. Tento reklamačný poriadok platí na dobu neurčitú.
4. Tento reklamačný poriadok nadobúda účinnosť dňom 01.01.2024.