

REKLAMAČNÝ PORIADOK

Spoločnosť **BYTOSERVIS spol. s r.o.**, IČO: 30 775 817, ďalej len „správca“, ktorého právne postavenie je zakotvené v § 8 zákona č. 182/1993 Z.z. v znení neskorších predpisov majúci v predmete podnikania činnosť správu a údržbu bytového fondu, nebytových priestorov, prevádzku údržbu a opravy bytových domov, spoločných častí a zariadení a príslušenstva domov v súlade s ustanovením zákona č. 250/2007 Z.z. v znení neskorších predpisov o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona SNR č. 372/1991 Zb. o priestupkoch vydáva tento reklamačný poriadok:

Článok I.

Vymedzenie niektorých pojmov

1. Správcom sa rozumie spoločnosť uvedená v záhlaví, ktorá spotrebiteľovi poskytuje služby.
2. Spotrebiteľom je fyzická osoba alebo právnická osoba, ktorá používa služby poskytované správcom pre osobnú potrebu alebo pre potrebu príslušníkov svojej domácnosti. Spotrebiteľ je v právnom vzťahu k správcovi najmä na základe zmluvy o výkone správy, nájomnej zmluvy a podobne.
3. Vybavením reklamácie je ukončenie reklamačného konania v zmysle zákona č. 250/2007 Z.z. v znení neskorších predpisov.
4. Spotrebiteľom podľa ods. 2 tohto článku nieje člen spoločenstva bytov a NP.

Článok II.

Právo na uplatnenie reklamácie

Spotrebiteľ je oprávnený uplatniť svoje výhrady za služby (ďalej len reklamácie) voči správcovi len v prípade, že považuje vyúčtovanie nákladov spojených s užívaním bytu (ďalej len vyúčtovanie) za nedostatočné, nesprávne alebo má k vyúčtovaniu iné výhrady vychádzajúce zo vzťahu uvedeného v článku I. tohto reklamačného poriadku, a to do 30 dní od doručenia vyúčtovania.

Článok III.

Miesto uplatnenia reklamácie

Spotrebiteľ uplatňuje reklamáciu v sídle správcu v písomnej forme, mailom alebo doporučenou poštou na adresu správcu. Vybavenie reklamácie je oznámené spôsobom akým bola reklamácia prijatá.

Článok IV.

Náležitosti reklamácie

1. Podaná reklamácia musí obsahovať:
 - meno, priezvisko alebo obchodné meno, IČO, adresu alebo telefonický kontakt toho, kto reklamáciu podáva,
 - číslo bytového alebo nebytového priestoru a vyúčtovania,
 - predmet reklamácie - stručný vecný popis,
 - podpis zákazníka alebo podpis oprávnenej osoby, ktorá zákazníka zastupuje spolu s kópiou plnej moci.
2. Ak reklamácia neobsahuje náležitosti uvedené v bode 1.čl. IV. bude považovaná za neoprávnenú.
3. Za deň uplatnenia reklamácie sa považuje:
 - pri osobnom doručení- dátum pečiatky o potvrdení prijatia reklamácie,
 - pri poštových zásielkach – dátum doručenia reklamácie podľa pečiatky došlej pošty,
 - pri doručení elektronickou poštou - deň uvedený na prijatej e-mailovej správe.

**Článok V.
Povinnosti správcu**

1. Potvrdiť spotrebiteľovi prijatie písomnej reklamácie pri osobnom doručení.
2. Vydáť doklad o vybavení reklamácie najneskôr do 30 dní od dátumu uplatnenia reklamácie.
3. Viesť evidenciu o písomných reklamáciách a predložiť ju na požiadanie orgánom dozoru na nazretie. Evidencia reklamácie musí obsahovať údaje o dátume uplatnenia reklamácie, dátume a spôsobe vybavenia reklamácie.
4. Povinný poučiť spotrebiteľa o jeho právach podľa všeobecného predpisu.
5. Člen spoločenstva bytov a NP, ktorý nieje spotrebiteľ v zmysle zákona č. 250/2007 Z.z. v znení neskorších predpisov si reklamáciu uplatňuje u predsedu SVB.

**Článok V.
Umiestnenie reklamačného poriadku**

Tento reklamačný poriadok je umiestnený na recepcii spoločnosti v sídle správcu.

**Článok VI.
Záverečné ustanovenie**

Tento reklamačný poriadok nadobúda účinnosť dňom 23. novembra 2021, čím stráca platnosť reklamačný poriadok platný pred schválením tohto reklamačného poriadku. Tento reklamačný poriadok môže byť zmenený len správcom.

Bratislava, 23.11. 2021

Richard Gräczer v. r.
konateľ