

Smernica č. 4/2009

REKLAMAČNÝ PORIADOK

Služieb a prác zabezpečovaných správcom BYTOVÝ PODNIK SVIT, s.r.o. a jeho zmluvnými partnermi.

BYTOVÝ PODNIK SVIT, s.r.o. Štúrova 275/87, 059 21 Svit

Telefón: nájom 052/775 50 39 údržba a energetika 052/428 37 21 **Fax:** 052/775 60 39 **E-mail:** byty@bpsvit.sk
IČO: 36 816 949 **IČ DPH:** SK2022425174 Spoločnosť zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Prešov, oddiel: Sro, vložka č.18971/P

Článok I.

Legislatívny rámec

Reklamačný poriadok je vypracovaný v súlade s ustanoveniami §§ 652 - 656 Občianskeho zákonníka a zákona č. 250/2007 Z.z. o ochrane spotrebiteľa v znení neskorších predpisov

Článok II.

Všeobecné ustanovenie

1. Reklamačný poriadok upravuje postup pri uplatňovaní reklamácie na služby poskytované BYTOVÝM PODNIKOM SVIT, s.r.o. (ďalej iba predávajúci) v súlade s predmetom jeho činnosti. Je záväzný pre predávajúceho aj spotrebiteľa.
2. Na účely tohto Reklamačného poriadku sa reklamáciou rozumie spotrebiteľom uplatnené právo zo zodpovednosti za chyby služieb poskytovaných predávajúcim, ktorým sa požaduje určitá náprava alebo náhrada za plnenie, respektíve neplnenie predmetu zmluvy (ďalej len reklamácia). Ďalej ide o zabezpečenie jednotného a účinného postupu pri vybavovaní reklamácií a samotné ukončenie reklamačného konania a to:
 - odovzdaním opravenej služby,
 - vrátením kúpnej ceny,
 - vyplatením primeranej zľavy,
 - písomnou výzvou na prevzatie plnenia alebo jej odôvodneným zamietnutím.

Článok III.

Zodpovednosť za chyby

1. Predávajúci zodpovedá za chyby, ktoré má poskytnutá služba pri prevzatí spotrebiteľom, nie však za nedostatok, ktorý vznikol v priebehu záručnej doby v dôsledku opotrebovania, nesprávneho používania alebo nesprávneho zásahu pri jej používaní. Zákazník je povinný skontrolovať dodanú službu pri jej prevzatí a reklamovať zjavné nedostatky, za ktoré sú považované chyby zistiteľné pri preberaní a to najmä formou výmeny alebo vrátením kúpnej ceny.
2. Predávajúci nezodpovedá za chyby ak:
 - 2.1 Zákazník spôsobí chybu sám, tým, že k nej došlo nesprávnym či nadmerným používaním alebo porušením ochrannej plomby.
 - 2.2 Nedostatky boli spôsobené zásahom neoprávnenej osoby.
 - 2.3 Služba sa reklamuje po uplynutí záručnej doby, alebo inej lehoty, v rámci ktorej si majú uchovať určité špecifické vlastnosti.
 - 2.4 Vznikli v dôsledku živeľnej katastrofy.

BYTOVÝ PODNIK SVIT, s.r.o. Štúrova 275/87, 059 21 Svit

Telefón: nájom 052/775 50 39 údržba a energetika 052/428 37 21 **Fax:** 052/775 60 39 **E-mail:** byty@bpsvit.sk
IČO: 36 816 949 **IČ DPH:** SK2022425174 Spoločnosť zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Prešov, oddiel: Sro, vložka č.18971/P



2.5 Boli spôsobené (úmyselným alebo neúmyselným) nesprávnym či nadmerným používaním služby, jeho nesprávnym ošetrovaním, nesprávnym servisom, nesprávnym použitím prídavných zariadení iných ako predpisuje výrobca, vzniknú po uplynutí doby životnosti.

Článok IV.

Odstrániteľné chyby

1. Predávajúci alebo ním poverený pracovník rozhodne o reklamácii ihneď, v zložitých prípadoch do 3 pracovných dní. Do tejto lehoty sa nezapočítava čas potrebný na odborné posúdenie chyby. Vybavenie reklamácie však nesmie trvať dlhšie ako 30 dní.
2. Ak ide o chybu, ktorú možno odstrániť, má zákazník právo, aby bola bezplatne, včas a riadne odstránená. Predávajúci je povinný ju odstrániť bez zbytočného odkladu. Zákazník môže namiesto odstránenia chyby požadovať výmenu, alebo ak sa chyba týka len súčasti veci, výmenu súčasti, ak tým predávajúcemu nevzniknú neprimerané náklady vzhľadom na cenu alebo závažnosť chyby. Predávajúci môže vždy namiesto odstránenia nedostatku vymeniť chybnú vec za bezchybnú, prípadne uskutočniť úprava alebo opravu, ak to zákazníkovi nespôsobí závažné ťažkosti.

Článok V.

Neodstrániteľné chyby

1. Ak ide o chybu, ktorú nemožno odstrániť a ktorá bráni tomu, aby sa vec mohla riadne užívať ako vec bez nedostatkov, má spotrebiteľ právo na výmenu veci alebo má právo od zmluvy odstúpiť. Tie isté práva mu prislúchajú, ak ide síce o odstrániteľné chyby, ak však kupujúci nemôže pre opätovné vyskytnutie sa chyby po oprave alebo pre väčší počet chýb vec riadne užívať. Ak ide o iné neodstrániteľné chyby, má spotrebiteľ právo na primeranú zľavu z ceny veci.

Článok VI.

Predávajúci

Predávajúci je povinný:

1. zákazníka riadne informovať o podmienkach a spôsobe reklamácie vrátane údajov o tom, kde možno reklamáciu uplatniť, a o vykonávaní záručných opráv.
2. Reklamačný poriadok umiestniť na viditeľnom mieste dostupnom spotrebiteľovi.
3. Prijať reklamáciu na určenom mieste. Pri poskytovaní služby – opráv alebo úprav v stredisku údržby vo vymedzenom čase počas prítomnosti zamestnancov od 07.00 hod do 08.00 hod alebo na stredisku správy, tepelného hospodárstva, plavárne počas pracovnej doby.

BYTOVÝ PODNIK SVIT, s.r.o. Štúrova 275/87, 059 21 Svit

Telefón: nájom 052/775 50 39 údržba a energetika 052/428 37 21 **Fax:** 052/775 60 39 **E-mail:** byty@bpsvit.sk

IČO: 36 816 949 **IČ DPH:** SK2022425174 Spoločnosť zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Prešov, oddiel: Sro, vložka č.18971/P



4. Mať v stredisku počas prevádzkovej doby prítomného zamestnanca povereného vybavovaním reklamácie.
5. Pri uplatnení reklamácie vydať zákazníkovi potvrdenie o prijatí reklamácie.
6. O vybavení reklamácie vydať písomný doklad najneskôr do 30 dní od dátumu uplatnenia reklamácie.
7. viesť evidenciu o reklamáciách a predložiť ju na požiadanie orgánu dozoru na nazretie. Evidencia o reklamácii musí obsahovať údaje o dátume uplatnenia reklamácie, dátume a spôsobe vybavenia reklamácie.
8. zodpovedať za chyby, ktoré má vykonaná oprava pri prevzatí veci zákazníkom v záručnej dobe. Záručná doba je 3 mesiace. Záručná doba na dodanú vec je 24 mesiacov, ak ide o použitú vec – 12 mesiacov.
9. Predávajúci si vyhradzuje právo zrušiť objednávku alebo jej časť v týchto prípadoch: tovar sa už nevyrába alebo nedodáva, alebo sa výrazným spôsobom zmenila cena zo strany dodávateľa alebo výrobcu tovaru. V prípade, že nastane takáto situácia, predávajúci bude ihneď informovať kupujúceho o ďalšom postupe. V prípade, že kupujúci už zaplatil kúpnu cenu alebo jej časť, bude mu táto poukázaná späť na jeho účet alebo na jeho adresu, a to v čo najkratšom termíne.

Článok VII. Zákazník

Zákazník:

1. ak to povaha služby pripúšťa, má právo, aby sa pred ním prekontrolovala alebo sa mu jej činnosť predviedla. Ak je treba, aby sa pri užívaní zachovali osobitné pravidlá, predávajúci je povinný spotrebiteľa s nimi oboznámiť (napr. ústne vysvetlenie, odovzdanie písomného návodu na používanie), ibaže ide o pravidlá všeobecne známe.
Ak predávajúci nesplní túto povinnosť, je povinný nahradiť škodu, ktorá z toho vznikla.
2. má právo byť upozornený na služby, ktoré majú nedostatky, ktoré nebránia, aby sa mohla vec užívať na určený účel. Musia sa predávať len za nižšie ceny, ako je obvyklá cena. Spotrebiteľa treba upozorniť o akú chybu ide, ak to nie je zrejmé už z povahy predaja.
3. by si mal pred prvým použitím veci, preštudovať záručné podmienky vrátane slovenského návodu na použitie a následne sa týmito informáciami riadiť,
4. má právo podať správu predávajúcemu o nedostatkoch bez zbytočného odkladu po tom čo ich zistil,
5. , ktorý uplatňuje nároky z chýb, má právo vyplniť reklamačný záznam (viď. Príloha č. 1), v ktorom presne popíše nedostatok a spôsob akým sa prejavuje a odovzdá chybný tovar predávajúcemu. Je povinnosťou poskytovateľa služieb BYTOVÉHO PODNIKU SVIT, s.r.o. ho spísať spolu so spotrebiteľom.



6. v reklamačnom zázname uvedie kontaktnú adresu (adresa, telefónne číslo, príp. e – mail), na ktorú bude predávajúcim vyzročený o spôsobe vybavenia reklamácie, Predávajúci nenesie zodpovednosť za to, že sa na uvedenú kontaktnú adresu nepodarilo odoslané vyzročenie doručiť. Reklamácia bude môcť byť vybavená, ak sa chyba vyskytla v záručnej dobe.
7. predloží daňový doklad s vyznačeným dátumom uskutočnenej služby dokazujúci jej zrealizovanie a všetky jeho časti pre prípad výmeny. Predložiť treba aj doklady o prípadných predchádzajúcich opravách súvisiacich so zárukou. Ak nebude ktorákoľvek z uvedených podmienok zo strany zákazníka riadne splnená, reklamácia nebude môcť byť vybavená.

Článok VIII.

Uplatnenie reklamácie

1. Spotrebiteľ môže alebo v jeho mene ním splnomocnená osoba na konanie vo veci reklamácie (ďalej len oprávnená osoba) uplatniť reklamáciu písomne, osobne, faxom alebo prostredníctvom elektronickej pošty, a to nasledovne:
 - a) Písomne na adresu sídla BYTOVÝ PODNIK SVIT, s.r.o., Štúrova 275/87, 059 21 Svit
 1. – deň uplatnenia reklamácie je na pečiatke označený dátum došlej pošty,
 - b) Osobne v kancelárii na vyššie uvedenej adrese. Zamestnanec zodpovedný za vybavenie reklamácie, vyplní so spotrebiteľom tlačivo Reklamačný záznam (Príloha č.1). Kópiu záznamu odovzdá klientovi, ktorá mu slúži ako doklad o uplatnení reklamácie. Deň uplatnenia reklamácie je dátum uvedený na tomto zázname.
 - c) Faxom na číslo: 052/7756039 – deň uplatnenia reklamácie je deň doručenia faxovej správy,
 - d) Elektronickou poštou na adresu: korenkova@bpsvit.sk deň uplatnenia reklamácie je deň doručenia elektronickej poštovej správy.
2. O uplatnení reklamácií prijatých v zmysle bodu 1. písmeno a), c), d) BP vydá zákazníkovi písomné potvrdenie o prijatí reklamácie (príloha č.2).
3. Z reklamácie musí byť zrejmé najmä:
 - * kto reklamáciu podáva (meno a priezvisko fyzickej osoby, alebo obchodné meno právnickej osoby),
 - * adresa fyzickej alebo právnickej osoby,
 - * telefónny kontakt,
 - * predmet reklamácie a čoho sa klient domáha,
4. Podmienkou prijatia reklamácie je, aby reklamácia obsahovala náležitosti uvedené v bode 3. V opačnom prípade budeme žiadať doplnenie požadovaných údajov.
5. **Všetky právom uplatnené reklamácie budú vybavené bezodplatne.**

Článok IX. Poruchové služby

Odberateľ tepelnej energie, alebo iná osoba využívajúca služby BYTOVÉHO PODNIKU SVIT, s.r.o., môže telefonicky podať informáciu technikovi poruchovej služby na telefón. Telefónne čísla sú uvedené na rozpise pohotovostných služieb, ktoré majú odovzdané domoví dôverníci na celý rok a rovnako je zverejnený na budove strediska údržby. Pohotovostné služby sú na telefóne v pracovné dni od 15.00 hod – 20.00 hod. V sobotu a nedeľu od 07.00 hod – 20.00 hod.

Článok X. Záverečné ustanovenia

1. Ostatné právne vzťahy medzi BYTOVÝM PODNIKOM SVIT, s.r.o. a odberateľom výslovne neupravené týmto Reklamačným poriadkom sa budú riešiť príslušnými ustanoveniami jednotlivých zmlúv uzatvorenými medzi BYTOVÝM PODNIKOM SVIT, s.r.o. a odberateľom a v zmysle všeobecne záväzných právnych predpisov platných na území Slovenskej republiky.

2. BYTOVÝM PODNIKOM SVIT, s.r.o. je oprávnený tento Reklamačný poriadok kedykoľvek meniť alebo dopĺňať bez predchádzajúceho upozornenia.

3. Reklamačný poriadok nadobúda účinnosť dňom 25.05.2009.

4. Súčasťou Reklamačného poriadku sú prílohy č.1 – Reklamačný záznam a č.2. – Potvrdenie o prijatí reklamácie.

5. Bezpečnosť a ochrana informácií:

Všetky osobné údaje sú dôverné a budú použité výlučne pre interné potreby spoločnosti BYTOVÝ PODNIK SVIT, s.r.o., a nebudú zverejňované, poskytované tretím osobám ani inak zneužitú.