

Reklamačný poriadok

Spoločnosť Handimex-BYT spol.s r.o., s.r.o., so sídlom Mostná 71, Handlová, IČO: 36 295 248 zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Trenčín, odd: Sro, vložka č.10195/R, (ďalej len ako "správcovská spoločnosť") ako správca podľa § 8 zákona NR SR c. 182/1993 Z. z. o vlastníctve bytov a nebytových priestorov v znení neskorších predpisov a na základe zákona č. 246/2015 Z. z. o správcoch bytových domov a zároveň poskytovateľ a dodávateľ tovarov, prác a služieb vydáva v zmysle zákona NR SR č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa v znení neskorších predpisov a v zmysle zákona NR SR č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov tento Reklamačný poriadok:

Článok I.

Vymedzenie pojmov

1. Správcom sa rozumie subjekt Handimex-BYT spol.s r.o., s.r.o., so sídlom Mostná 71, Handlová, IČO: 36 295 248, ktorý spotrebiteľovi poskytuje služby.
2. Spotrebiteľom je vlastník alebo užívateľ bytu alebo nebytového priestoru a teda 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, mandátnej zmluvy, nájomnej zmluvy, zmluvy o nájme nebytových priestorov a podobne.
3. Reklamáciou sa rozumie písomné uplatnenie zodpovednosti za vady výrobku alebo služby súvisiacej s výkonom správy bytového domu.
4. Neoprávnenou reklamáciou sa rozumie najmä reklamácia:
 - a) reklamácia, ktorou reklamujúca osoba reklamuje chyby kvality alebo správnosti služieb, ktoré nevyplývajú zo zmluvného vzťahu medzi reklamujúcou osobou a správcovskou spoločnosťou,
 - b) reklamácia, ktorá je v rozpore so všeobecne záväznými právnymi predpismi alebo v rozpore s dobrými mravmi,
 - c) reklamácia, v ktorej reklamujúca osoba uvádza skutočnosti, ktoré sa nezakladajú na pravde,
 - d) reklamácia doručená po uplynutí lehoty na podanie reklamácie
 - e) v ktorej spotrebiteľ uvádza také skutočnosti a dôvody, ktoré sa ukážu ako neopodstatnené
5. Vybavením reklamácie sa rozumie ukončenie reklamačného konania v zmysle zákona č. 250/2007 Z. z. v znení neskorších predpisov.

Článok II.

Právo na uplatnenie reklamácie

1. Spotrebiteľ je oprávnený uplatniť svoje výhrady a zodpovednosť za vadu služby (ďalej len „reklamácia“) voči správcovi v prípade, že považuje služby alebo vyúčtovanie nákladov spojených s užívaním bytu (ďalej len „vyúčtovanie“) za nedostatočné, nesprávne alebo má iné výhrady

- vychádzajúce zo vzťahu uvedeného v článku I. tohto reklamačného poriadku, a to do 30 dní od doručenia vyúčtovania alebo poskytnutia služby.
- Z podania reklamácie musí byť zrejmé, kto ju podáva a čo je jej predmetom. Podanie musí obsahovať najmä:
 - meno a priezvisko, adresu a podpis fyzickej osoby, alebo obchodné meno, sídlo právnickej osoby a podpis osoby oprávnenej konať za právnickú osobu
 - samotný predmet reklamácie
 - čoho sa podávateľ domáha
 - doklady dokumentujúce tvrdenie spotrebiteľa
 - Kontaktné údaje pre účely podania reklamácie sú: Handimex-BYT spol.s r.o., s.r.o., so sídlom Mostná 71, Handlová
 - Ak reklamácia neobsahuje všetky údaje, potrebné pre riadne vybavenie reklamácie a/alebo neboli k nej pripojené doklady, preukazujúce tvrdenia reklamujúcej osoby, správcovská spoločnosť vyzve reklamujúcu osobu na ich doplnenie. Ak reklamujúca osoba pripojila k reklamácií fotokópie dokladov, je správcovská spoločnosť oprávnená vyzvať reklamujúcu osobu na predloženie ich originálov alebo úradne osvedčených kópií.
 - Za reklamáciu sa nepovažuje podanie reklamujúcej osoby, ktoré podľa obsahu je:
 - žiadosť o identifikáciu platby,
 - žiadosť o identifikáciu príjemcu platby,
 - žiadosť o vrátenie platby,
 - žiadosť o preverenie resp. prešetrovanie správnosti zaúčtovania platby; pokiaľ z jej obsahu nevyplýva, že reklamujúca osoba vytýka nesprávnosť zaúčtovania platby,
 - žiadosť o zrušenie platby pripravenej na odoslanie,
 - žiadosť o kópiu alebo výpis pokladničného dokladu,
 - podnet na zlepšenie poskytovaných služieb,
 - žiadosť informačného charakteru, ktorej predmetom nie je preverenie resp. prešetrovanie správnosti alebo kvality poskytovaných služieb,
 - vyžiadanie potvrdenia na úradné účely,
 - vyžiadanie potvrdenia o zrealizovanej platbe,
 - vyžiadanie potvrdenia alebo vyhlásenia správcu bytového domu o stave nedoplatkov na byte alebo nebytovom priestore,
 - sťažnosť

Článok III. Povinnosti správcu

Správca je povinný:

- vydať písomný doklad o vybavení reklamácie najneskôr do 30 dní od dátumu uplatnenia reklamácie s poznámkou, či je reklamácia opodstatnená alebo neopodstatnená.
- viest evidenciu o reklamáciách a predložiť ju na požiadanie orgánom dozoru na nazretie. Evidencia o reklamáciách musí obsahovať údaje o dátume uplatnenia reklamácie, dátume a spôsobe vybavenia reklamácie.

Článok IV.

Lehota na podanie reklamácie

Reklamáciu je potrebné uplatniť bez zbytočného odkladu, najneskôr do 30 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 resp. úkonu.

Článok VI.

Záverečné ustanovenie

1. Tento reklamačný poriadok nadobúda účinnosť dňom 01. 01. 2019, čím stráca platnosť reklamačný poriadok platný pred schválením tohto reklamačného poriadku. Tento reklamačný poriadok môže byť zmenený len správcom.
2. Tento reklamačný poriadok platí na dobu neurčitú.
3. Tento reklamačný poriadok je umiestnený vo vstupnom priestore pred kancelárskimi spoločnosťami v sídle správcu alebo je zverejnený aj na webovej stránke spoločnosti.

V Handlovej 1.1.2019

Ing. Radoslav Ciglan – konateľ Handimex-BYT s.r.o.