

REKLAMAČNÝ PORIADOK

**Domov DS, s.r.o. Dunajská Streda, správcovskej spoločnosti
zo dňa 23.05. 2014**

1. ÚVODNÉ USTANOVENIA

Spoločnosť Domov DS, správcovská spoločnosť, s.r.o. so sídlom Trhovisko 235/7 929 01 Dunajská Streda, IČO 46 135 201, zapísaná v obchodnom registri Okresného súdu Trnava, oddiel Sro, vložka č. 27281/T ďalej len "správcovská spoločnosť") ako správca podľa § 8 zákona NR SR č. 182/1993 Z.z. o vlastníctve bytov a nebytových priestorov v z. n. p. a zároveň poskytovateľ a dodávateľ tovarov, prác a služieb vydáva v zmysle zákona NR SR č. 250/2007 Z.z. o ochrane spotrebiteľa v z.n.p. a v zmysle zákona NR SR č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v z. n. p. tento reklamačný poriadok:

Čl. I. Vymedzenie niektorých pojmov

1. Spotrebiteľom je fyzická osoba alebo právnická osoba, ktorá nakupuje výrobky alebo používa služby pre osobnú potrebu alebo pre potrebu príslušníkov svojej domácnosti na základe zmluvných vzťahov uzatvorených správcovskou spoločnosťou .
2. Predávajúcim je podnikateľ, ktorý spotrebiteľovi ponúka alebo predáva výrobky alebo poskytuje služby.
3. Dodávateľ je podnikateľ, ktorý priamo alebo prostredníctvom iných podnikateľov dodal predávajúcemu výrobok a ktorého činnosť neovplyvňuje vlastnosti výrobku.
4. Reklamáciou je uplatnenie zodpovednosti za chyby výrobku alebo služby, ktoré sú spotrebiteľovi poskytované na základe zmlúv uzatvorených správcovskou spoločnosťou.
5. Vybavením reklamácie sa rozumie ukončenie reklamacného konania v zmysle zákona NR SR č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa v z.n.p..

Čl. II. Právo na uplatnenie reklamácie

1. Spotrebiteľ je oprávnený uplatniť reklamáciu voči správcovskej spoločnosti v prípadoch, ak má výhrady súvisiace s plneniami dohodnutými v uzatvorených zmluvách alebo v súvislosti s dohodnutými prácami, tovarmi a službami správcovskej spoločnosti , a to najneskôr do 30 dní od dodania tovaru, služby, doručenia vyúčtovania.

Čl. III. Miesto a spôsob uplatnenia reklamácie

1. Spotrebiteľ je oprávnený uplatniť reklamáciu v sídle podnikateľa osobne na podateľni spoločnosti alebo priamo u zodpovedného pracovníka, prípadne písomným podaním adresovaným alebo osobne doručeným do sídla spoločnosti, pričom za písomné podanie sa považuje aj uplatnenie reklamácie prostredníctvom e-mailovej správy.
2. Spotrebiteľ je oprávnený uplatniť reklamáciu iba v prípade, ak má pochybnosti súvisiace s plnením zmluvne dohodnutých činností zo strany správcovskej organizácie.
3. Uplatnená alebo doručená reklamácia bude pridelená zodpovednému zamestnancovi, ktorý je povinný ju v zmysle zákona riadne vybaviť.
4. Reklamácia musí byť podpísaná zákazníkom.

5. V prípade ústnej reklamácie musí byť vyhotovený úradný záznam podpísaný V prípade ústnej reklamácie musí byť vyhotovený úradný záznam podpísaný spotrebiteľom.

6. Z reklamácie musí byť zrejmé, kto ju uplatňuje (identifikačné údaje o zákazníkovi v rozsahu titul, meno, priezvisko, adresa trvalého pobytu alebo adresa prechodného pobytu, korešpondenčná adresa, ak je iná ako adresa trvalého pobytu alebo adresa prechodného pobytu, prípadne aj telefonický kontakt a e-mailová adresa), čo je predmetom reklamácie (z reklamácie musí byť zrejmé vady kvality alebo vady správnosti ktorej služby resp. ktorého úkonu zákazník vytyka) a čoho sa zákazník domáha. Reklamácia musí byť podpísaná zákazníkom. Zákazník je povinný k reklamácií doložiť všetky doklady súvisiace s reklamovanou službou resp. s reklamovaným úkonom, ktoré preukazujú skutočnosti ním tvrdené.

7. Spotrebiteľovi, ktorý uplatnil reklamáciu vydá Správcovská spoločnosť o tom potvrdenie tou istou formou akou zákazník reklamáciu uplatnil.

8. Za reklamáciu sa nepovažuje podanie spotrebiteľa, ktoré podľa obsahu je:

- a) žiadosť o identifikáciu platby,
- b) žiadosť o identifikáciu príkazu platby,
- c) žiadosť o identifikáciu príjemcu platby,
- d) žiadosť o vrátenie platby,
- e) žiadosť o preverenie resp. prešetrenie správnosti zaúčtovania platby; pokiaľ z jej obsahu nevyplýva, že zákazník vytyka nesprávnosť zaúčtovania platby,
- f) žiadosť o zrušenie platby pripravenej na odoslanie,
- g) žiadosť o kópiu alebo výpis pokladničného dokladu,
- h) podnet na zlepšenie poskytovaných služieb,
- i) žiadosť informačného charakteru, ktorej predmetom nie je preverenie resp. prešetrenie správnosti alebo kvality poskytovaných služieb,
- j) vyžiadanie potvrdenia na úradné účely,
- k) vyžiadanie potvrdenia o zrealizovanej platbe,
- l) vyžiadanie potvrdenia alebo vyhlásenia správcu bytového domu o stave nedoplatkov na byte alebo nebytovom priestore,
- m) vyžiadanie potvrdenia o upustení od výkonu záložného práva,
- n) stanovisko (vyjadrenie) zákazníka k oznámeniu o započítaní,
- o) sťažnosť
- p) opravný prostriedok proti rozhodnutiu orgánu správцovskej spoločnosti

9. Za neoprávnenú reklamáciu sa považuje

- a) podanie, ktorým spotrebiteľ reklamuje vady správnosti alebo vady kvality služieb, ktorých poskytovanie nevyplýva zo zmluvného správцovskou spoločnosťou a spotrebiteľom založeným zmluvou o výkone správy alebo nájomnou zmluvou,
- b) reklamácia, ktorá je v rozpore so všeobecne záväznými právnymi predpismi alebo v rozpore s dobrými mravmi,
- c) reklamácia, v ktorej spotrebiteľ uvádza skutočnosti, ktoré sa nezakladajú na pravde,
- d) reklamácia podaná (doručená) po uplynutí lehoty na podanie reklamácie uvedenej v Čl. IV. bod 1. písm. a) až e) tohto reklamačného poriadku.

Čl. IV. Lehoty na podanie reklamácie

1. Zákazník je oprávnený podať reklamáciu na vykonaný úkon alebo poskytnutú službu bez zbytočného odkladu po zistení nesprávnosti alebo vady kvality poskytovanej služby, ak nie je všeobecne záväzným právnym predpisom alebo osobitným dojednaním ustanovené inak, najneskôr však v lehote do:

- a) 6 mesiacov vo veciach organizačno – právnych,

b) 2 rokov vo veciach technickej údržby,

c) 3 rokov vo veciach účtovných,

d) 30 dní vo veciach vyúčtovania nákladov na služby spojené s užívaním bytu alebo nebytového priestoru (ďalej len „ročné vyúčtovanie“)

e) 2 rokov vo veciach investičnej činnosti; ak je poskytnutá dlhšia záručná doba do uplynutia záručnej doby, odo dňa vykonania úkonu alebo poskytnutia služby a v prípade ročného vyúčtovania odo dňa jeho doručenia zákazníkovi.

2. Ak zákazník nepodá reklamáciu bez zbytočného odkladu po zistení nesprávnosti alebo vady kvality poskytnutej služby resp. vykonaného úkonu, najneskôr však v lehote uvedenej v Čl. IVI. bod 1. písm. a) až e) tohto reklamačného poriadku, zaniká mu právo na úspešné uplatnenie reklamácie resp. zanikajú jeho práva (nároky) zo zodpovednosti za vady správnosti alebo kvality poskytnutej služby resp. úkonu.

Čl. V. Povinnosti Správcovská spoločnosti :

1. Správcovská spoločnosť je povinná :

a) v prípade, ak reklamáciu nemožno vybaviť ihneď, potvrdiť prijatie reklamácie uplatnenej spotrebiteľom,

b) vydať 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, ...)

c) viesť evidenciu o reklamáciách a predložiť ju na požiadanie orgánom dozoru k nahliadnutiu. Evidencia o reklamáciách obsahuje údaje o dátume uplatnenia reklamácie, predmete reklamácie, dátume a spôsobe vybavenia reklamácie,

d) umožniť nahliadnuť vlastníkom bytov do dokumentov súvisiacich s výkonom správy a dodávok služieb v danom bytovom dome, v prípade na požiadanie za úplaty vyhotoviť kópiu takýchto dokumentov, avšak iba v rozsahu, v akom je toto stanovené v zmluve o výkone správy,

e) poučiť spotrebiteľa o jeho právach podľa všeobecného predpisu.

Čl. VI. Umiestnenie reklamačného poriadku

Tento reklamačný poriadok je umiestnený v priestoroch Správcovskej spoločnosti dostupnej na viditeľnom mieste spotrebiteľovi a to pri vchode do priestorov v sídle Správcovskej spoločnosti , Trhovisko 235/7 Dunajská Streda a na webovej stránke spoločnosti www.domovds.sk

Čl. VI. Záverečné ustanovenia

Tento reklamačný poriadok nadobúda účinnosť dnom 23.05.2014.

Všetky prípadné zmeny a úpravy tohto reklamačného poriadku sú vo výhradnej kompetencii správcu.

V Dunajskej Strede, dňa 23.05.2014

Ing. Anna J u h o s

Konateľ spoločnosti



Trhovisko 7/235, 929 01 Dunajská Streda
