

REKLAMAČNÝ PORIADOK

Článok I.

Úvodne ustanovenia

1. ByPo spol. s r.o. so sídlom A. Bernoláka 6, Ružomberok, ako správca bytov zabezpečuje výkon správy, ktorý spočíva v zabezpečovaní dodávok plnení spojených s užívaním bytov, nebytových priestorov, prevádzku, údržbu a opravy domov, spoločných častí, spoločných zariadení a príslušenstva, za podmienok stanovených zákonom č. 182/1993 Z.z o vlastníctve bytov a nebytových priestorov v platnom znení a zmluvou o výkone správy, uzatvorenou s vlastníckmi bytov a nebytových priestorov.
2. Pri porušení povinnosti zo strany správcu, ktoré pre neho vyplývajú zo zákona alebo zo zmluvy o výkone správy, má každý vlastník právo na uplatnenie zodpovednosti za vady a to uplatníť reklamáciu, ktorej podmienky a spôsob je upravený týmto reklamačným poriadkom.

Článok II.

Uplatnenie reklamácie

1. Vlastník bytu môže reklamáciu uplatniť písomnou formou a to poštou, faxom, mailom alebo pôdam písomnej reklamácie.
2. Vlastník bytu je oprávnený, ale aj povinný reklamovať vadné poskytnuté služby bez zbytočného odkladu ihneď po ich zistení.
3. Reklamáciu vyúčtovania nákladov za služby spojené s užívaním bytu je vlastník bytu oprávnený reklamovať najneskôr do 30 dní odo dňa doručenia vyúčtovania.
4. Vady kvality prac subdodávateľskými spoločnosťami, vykázaného množstva alebo druhu práce, kvalitu alebo množstvo dodaného materiálu alebo počet odpracovaných hodín musia byť reklamované ihneď pri preberaní diela a to zápisom do žiadanky ma vykonanie opravy, resp. do preberacieho protokolu.

Článok III.

Povinnosti správcu pri uplatní reklamácie

1. Správca je povinný pri uplatnení reklamácie potvrdiť vlastníčkovi bytu doručenie.
2. Ak je reklamácia uplatnená prostredníctvom elektronickej komunikácie (mail), je správca povinný potvrdenie o uplatnení reklamácie doručiť vlastníčkovi bytu bezodkladne; ak nie je možné potvrdenie doručiť ihneď, musí sa doručiť bez zbytočného odkladu tou istou formou, najneskôr však spolu s dokladom o vybavení reklamácie.
3. Potvrdenie o uplatnení reklamácie sa nemusí doručovať, ak vlastník bytu má možnosť preukázať uplatnenie reklamácie iným spôsobom.
4. Ak vlastník bytu uplatní reklamáciu, je správca alebo nim poverený zamestnanec povinný poučiť vlastníka bytu o jeho právach podľa všeobecného predpisu (§ 622 a § 623 Občianskeho zákonníka) Zákon c.40/1964 Z. z. Občiansky zákonník: § 622
5. Ak ide o vadu, ktorú možno odstrániť, má kupujúci právo, aby bola bezplatne, včas a riadne odstránená. Dodávateľ je povinný vadu bez zbytočného odkladu odstrániť.

6. Kupujúci môže namiesto odstránenia vady požadovať výmenu veci, alebo ak sa vada týka len súčasti veci, výmenu súčasti, ak tým predávajúcemu nevzniknú neprimerane náklady vzhľadom na cenu tovaru alebo závažnosť vady.
7. Predávajúci môže vždy namiesto odstránenia vady vymeniť vadnú vec za bezvadnú, ak to kupujúcemu nespôsobí závažne ťažkosti.
8. Ak ide o vadu, ktorú nemožno odstrániť a ktorá bráni tomu, aby sa vec mohla riadne užívať ako vec bez vady, ma kupujúci právo na výmenu veci alebo má právo od zmluvy odstúpiť. Tie iste práva prislúchajú kupujúcemu, ak ide síce o odstrániteľne vady, ak však kupujúci nemôže pre opätovne vyskytnutie sa vady po oprave alebo pre väčší počet väd vec riadne užívať.
9. Ak ide o neodstrániteľne vady, ma kupujúci právo na primeranú zľavu z ceny veci.
10. Na základe rozhodnutia vlastníka bytu, ktoré z týchto práv si uplatňuje, je správca alebo poverený zamestnanec povinný určiť spôsob vybavenia reklamácie ihneď, v zložitých prípadoch najneskôr do 7 pracovných odo dna uplatnenia reklamácie, v odôvodnených prípadoch, najmä ak sa vyžaduje zložité technické zhodnotenie stavu, výrobku alebo služby, najneskôr do 30 odo dna uplatnenia reklamácie.

Článok IV.

Vybavenie reklamácie

1. Správca alebo poverený zamestnanec je povinný vybaviť reklamáciu ihneď, v odôvodnených prípadoch možno reklamáciu vybaviť aj neskôr. Vybavenie reklamácie však nesmie trvať dlhšie než 30 dni. Do tejto lehoty sa nezapočítava cash potrebný na odborne posúdenie reklamácie (napr. vadný , resp. nefunkčný vodomer, a pod.).
2. Vybavením reklamácie sa rozumie ukončenie reklamačného konania odovzdaním opraveného výrobku, výmenou výrobku, vrátením kúpnej ceny výrobku, vyplatením primeranej zľavy z ceny výrobku, písomná výzva na prevzatie plnenia alebo jej dôvodne zamietnutie.
3. Vybavením reklamácie nie je dotknuté právo vlastníka bytu na náhradu schody podlá osobitného predpisu.
4. Správca je povinný o vybavení reklamácie vydať písomný doklad najneskôr do 30 dni od dátumu uplatnenia reklamácie.
5. Správca neuzná reklamáciu na vady spôsobene vlastníkom bytu alebo inou osobou úmyselne alebo z nedbanlivosti, nesprávnym používaním veci, živelnou udalosťou alebo na vady vzniknuté po uplynutí záručnej doby.
6. Pre záručnú dobu platia všeobecne závažne právne predpisy, pokiaľ správca neposkytne záruku v rozsahu presahujúcom rozsah záruky určenej zákonom.

Článok V.

Evidencia reklamácií

1. Správca je povinný viesť evidenciu o reklamáciách a predložiť ju na požiadanie orgánom dozoru na nazretie. Evidencia o reklamácií musí obsahovať údaje o dátume uplatnenia reklamácie, dátume a spôsobe vybavenia reklamácie a poradové číslo dokladu o uplatnení reklamácie.
2. Evidencia reklamácií sa vedie v elektronickej podobe.

Článok VI.

Alternatívne riešenie sporov

1. Každý spotrebiteľ má právo obrátiť sa s cieľom ochrany svojich spotrebiteľských práv na subjekt alternatívneho riešenia sporov. Počas alternatívneho riešenia sporov spotrebiteľ spolupracuje so subjektom alternatívneho riešenia sporov. V prípade cezhraničného sporu má spotrebiteľ právo obrátiť sa na Európske spotrebiteľské centrum, ktoré mu poskytne adresu na doručovanie, elektronickú adresu alebo telefonicky kontakt na subjekt alternatívneho riešenia sporov, ktorý je príslušný na riešenie jeho sporu.
2. Vlastník bytu má na základe ust. § 3 odsek 6) zákona c. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa v platnom znení a na základe ust. § 11 zákona c. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení sporov právo podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu u subjektov alternatívneho riešenia spotrebiteľských sporov.

Článok VII.

Záverečné ustanovenia

1. Tento reklamačný poriadok bol vypracovaný v zmysle zákona c. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona SNR c. 372/1991 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov.
2. Reklamačný poriadok je umiestnený na viditeľných miestach prístupných vláskom bytov u správcu na adrese A. Bernoláka 6, 034 01 Ružomberok a na webovej stránke správcu www.bypo.sk
3. Reklamačný poriadok nadobúda účinnosť dnom 01.01.2017

V Ružomberku dňa 01.01.2017

ByPo, spol. s r. o.
ul. Bernoláka 6
034 01 Ružomberok
- 6 -
Mgr. Dana Sršňová
konateľka spoločnosti