

## REKLAMAČNÝ PORIADOK

### Čl. I

#### Úvodné ustanovenia

1. Spoločnosť SLUŽBYT, s.r.o., so sídlom na ul. Karpatski 56, 089 01 Svidník, IČO : 316 75 361 zabezpečuje pre spoločenstvá vlastníkov bytov služby spojené s užívaním bytov v rozsahu uzatvorenej mandátnej zmluvy.
2. Tento reklamačný poriadok mení a nahrádza Článok 7 Smernice o rozúčtovaní nákladov na služby zo dňa 1.2.2018.
3. Každý vlastník alebo nájomca bytu alebo nebytového priestoru má právo na uplatnenie zodpovednosti za vady poskytnutej služby, a to formou reklamácie, ktorej podmienky a spôsob je upravený týmto reklamačným poriadkom, vydaným v súlade so zákonom č. 250/2007 Z.z. o ochrane spotrebiteľa.
4. Predávajúci poskytuje záruku na akosť, bežnú kvalitu a prevádzkyschopnosť dodaných tovarov ( vodomery, PRVN, a pod.) . S cieľom dodržania záručných podmienok je užívateľ povinný počínať si tak, aby nedochádzalo ku škode na tovare, je povinný šetrne s tovarom zaobchádzať a používať ho v takých podmienkach, ktoré nemajú za následok dočasné alebo trvalé kvalitatívne zmeny na vonkajších alebo vnútorných súčiastiach tovaru.
5. Záručnou dobou sa rozumie doba, počas trvania ktorej je za podmienok tohto Reklamačného poriadku zabezpečený bezplatný záručný servis a oprava v prípade výskytu vady, ak boli zo strany vlastníka bytu alebo nebytového priestoru dodržané stanovené podmienky pre používanie tovaru . Záručná doba začína plynúť dňom prevzatia tovaru vlastníkom alebo užívateľom bytu alebo nebytového priestoru .
6. Pokiaľ nie je v záručnom doklade uvedené inak, záručná doba pre tovary ( vodomery, PRVN, atď) je 24 mesiacov a vo veciach vyúčtovania nákladov na služby spojené s užívaním bytu a nebytového priestoru 30 dní.

### Čl. II

#### Právo vlastníka na uplatnenie reklamácie a povinnosti vlastníka

1. Vlastník alebo nájomca bytu je oprávnený uplatniť svoje výhrady a zodpovednosť za vadu poskytnutej služby (ďalej len „reklamácia“ ) voči spoločnosti v prípade, že považuje poskytnutú službu za nedostatočnú, nesprávnu, alebo má iné výhrady. Vlastník má povinnosť reklamovať vady spoločnosti písomne a bez zbytočného odkladu ihneď po ich zistení.
2. Vlastník alebo nájomca bytu alebo nebytového priestoru je povinný písomne uplatniť reklamáciu vyúčtovania nákladov za služby spojené s užívaním bytu alebo nebytového priestoru najneskôr do 30 dní od doručenia vyúčtovania alebo poskytnutia služby.
3. Z reklamácie musí vyplývať kto ju uplatňuje (identifikačné údaje v rozsahu meno, priezvisko, adresa reklamujúceho vlastníka), predmet reklamácie (vadu akej služby poskytnutej našou spoločnosťou vlastníkom uplatňuje, v čom vidí vlastník nesprávnosť vyúčtovania) a čoho sa

vlastník reklamáciou domáha. Na preukázanie skutočností uvedených v reklamácii môže vlastník priložiť k reklamácii doklady súvisiace s reklamovanou službou.

### Čl. III

#### Miesto uplatnenia reklamácie

1. Vlastník uplatňuje reklamáciu v sídle spoločnosti SLUŽBYT, s.r.o. na ul. Karpatská 56, 089 01 Svidník.
2. Vlastník môže písomnú reklamáciu doručiť poštou, prípadne osobne na sekretariát spoločnosti, alebo elektronicky prostredníctvom mailu na adresu [sekretariat@sluzbyt.sk](mailto:sekretariat@sluzbyt.sk).

### Čl. IV

#### Postup pri reklamacii:

Spoločnosť je povinná :

- a) vydať spotrebiteľovi potvrdenie o uplatnení písomnej reklamácie, resp. kópiu záznamu o zaevidovanej reklamacii.
- b) vydať písomný doklad o vybavení reklamácie najneskôr do 30 dní od dátumu uplatnenia reklamácie s poznámkou, či je reklamácia opodstatnená alebo neopodstatnená.
- c) vybaviť reklamáciu ihneď, v zložitých prípadoch do 3 pracovných dní. Do tejto doby sa nezapočítava čas potrebný na odborné posúdenie reklamácie (napr. chybný, resp. nefunkčný vodoměr a podobne).
- d) viesť evidenciu o reklamáciách a predložiť ju na požiadanie orgánom dozoru na nazretie. Reklamácie sa evidujú v elektronickej podobe. Evidencia o reklamáciách musí obsahovať údaje o dátume uplatnenia reklamácie, dátume a spôsobe vybavenia reklamácie.
- e) poučiť spotrebiteľa o jeho právach podľa všeobecného predpisu (§ 622 a § 623 Občianskeho zákonníka).

### Čl. V

#### Osobitné ustanovenia

1. Reklamácia spotreby tepla indikovanej PRVN zo strany užívateľa:

1.1. Ak spotreba indikovaná PRVN na rozúčtovaní nebude zodpovedať odpočtu, bude vykonaná oprava rozúčtovania.

1.2. Ak má užívateľ pochybnosti o správnosti merania neporušeného PRVN (t. j. PRVN nie je fyzicky porušený, neporušená plomba), bude reklamovaný PRVN na základe žiadosti užívateľa predložený na preskúšanie odborne spôsobilej osobe. Náklady na preskúšanie PRVN a zabezpečenie nového meradla znáša užívateľ / vlastník bytu.

1.3. V prípade preukázania poruchy PRVN, bude vykonaná oprava za posledné rozúčtovanie nákladov. Užívateľovi bytu sa určí náhradný indikovaný údaj podľa platnej Vyhlášky MH SR č. 240/2016 Z.z..

2. Reklamácia spotreby vody:

2.1. Reklamácia vodoměrův bude prijatá iba u vodoměrův v dobe platnosti overenia /ciachovania podľa platnej Vyhlášky č. 161/2019 Úradu pre normalizáciu, metrológiu a skúšobníctvo Slovenskej republiky. Nakoľko po lehote ciachovania vodoměru nie je záruka

správnej funkčnosti - teda nameranej spotreby vody vodomermom, reklamácia vodomermom po dobe overenia nemôže byť uznaná .

2.2. Ak má užívateľ pochybnosti o správnosti merania neporušených vodomermom SV a TÚV (t. j. vodomermom nie je fyzicky porušený, je v dobe ciachu, neporušená plomba a overovacia značka), bude reklamovaný vodomermom na základe žiadosti užívateľa a na náklady užívateľa predložený na overenie do metrologického pracoviska. Pre účel preskúšania meradla zloží užívateľ vopred zálohu vo výške 80,-EUR /vodomermom.

2.3. V prípade , že vodomermom overeniu nevyhovie a vodomermom je v záručnej dobe v zmysle Článku I. ods. 6 tohto Reklamačného poriadku , vodomermom bude vlastníčkovi bezplatne vymenený a záloha v plnej výške vrátená.

#### **ČI.VI**

##### **Umiestnenie reklamačného poriadku**

1. Tento reklamačný poriadok je umiestnený na nástenke v sídle spoločnosti SLUŽBYT,s.r.o. , na webovej stránke spoločnosti [www.slubyt.sk](http://www.slubyt.sk) a doručený každému predsedovi partnerského spoločenstva vlastníkov bytov.

#### **ČI.VII**

##### **Alternatívne riešenie sporov**

1. Spotrebiteľ má na základe § 11 z.č. 391/2015 Z.z. právo podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu u subjektov alternatívneho riešenia spotrebiteľských sporov , ktorými sú v zmysle § 3 ods.1 cit. zákona:
  - a) Úrad pre reguláciu sieťových odvetví, Bajkalská 27, P.O.BOX 12, 820 07 Bratislava, email: [ars@urso.gov.sk](mailto:ars@urso.gov.sk),
  - b) Úrad pre reguláciu elektronických komunikácií a poštových služieb, Továrenská 7, P.O. Box 40, 828 55 Bratislava 24; email: [e-podatelna@teleoff.gov.sk](mailto:e-podatelna@teleoff.gov.sk),
  - c) Slovenská obchodná inšpekcia, ústredný inšpektorát, odbor pre medzinárodné vzťahy a alternatívne riešenie spotrebiteľských sporov, Prievozská 32, p. p. 29, 827 99 Bratislava 27, email: [ars@soi.sk](mailto:ars@soi.sk), [adr@soi.sk](mailto:adr@soi.sk),
  - d) Spoločnosť ochrany spotrebiteľov (S.O.S) Poprad, Bajkalská 2335/3, 058 01 Poprad; email: [info@sospotrebitelev.sk](mailto:info@sospotrebitelev.sk),
  - e) OMBUDSPOT , združenie na ochranu práv spotrebiteľov, Šrobárova 2676/30, 058 01 Poprad; email: [® helena.mezenska@ombudspot.sk](mailto:helena.mezenska@ombudspot.sk) “. Č

#### **ČI.V III**

##### **Záverečné ustanovenia**

1. Reklamačný poriadok nadobúda účinnosť dňom 1.10.2019 a môže byť zmenený len spoločnosťou SLUŽBYT,s.r.o.

Vo Svidníku , 23.9.2019

JUDR. Gabriel Kaliňák  
konateľ spoločnosti SLUŽBYT,s.r.o.