

## REKLAMAČNÝ PORIADOK

1. STROJSTAV, spol. s r.o. so sídlom Lipová 13, 971 01 Prievidza, ďalej len „správca“, ktorého právne postavenie je zakotvené v §8 zákona č. 182/1993 Z.z. v znení neskorších predpisov, majúci v predmete činnosti správu a údržbu bytového fondu, nebytových priestorov, prevádzku, údržbu a opravy bytových domov, spoločných častí a zariadení a príslušenstva domov v súlade s ustanoveniami zákona č. 250/2007 Z. z. v znení neskorších predpisov o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona SNR č. 372/1991 Zb. o priestupkoch, vydáva tento reklamačný poriadok.
2. Tento reklamačný poriadok upravuje právne vzťahy vzniknuté medzi Správcom a vlastníkom a nájomcom bytu alebo nebytového priestoru (pokiaľ je fyzickou osobou) v správe, resp. nájme správcu pri vybavovaní reklamácií správcovi a kvality služieb v oblasti správy a údržby bytových domov, ktoré sú poskytované na základe zmluvného vzťahu založeného zmlouvou o výkone správy alebo založeného nájomnou, podnájomnou, resp. inou zmlouvou.
3. Uplatnenie reklamácie nezbujaie zákazníka povinnosti plniť svoje záväzky voči správcovi, a to ani v prípade, že výsledkom reklamačného konania bude záver, že reklamácia zákazníka je oprávnená a opodstatnená a ako taká má bezprostrednú súvislosť s plneným záväzkom.

### Článok I.

#### Vymedzenie niektorých pojmov

1. Správca sa rozumie spoločnosť uvedená v záhlaví, ktoré spotrebiteľovi poskytuje služby.
2. Spotrebiteľom je 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, nájomnej zmluvy, podnájomnej zmluvy, zmluvy o nájme a podnájme nebytových priestorov a podobne.
3. Reklamáciou je písomné uplatnenie zodpovednosti za vady výrobku alebo služby súvisiacej s výkonom správy bytového domu alebo nebytového priestoru.
4. Vybavením reklamácie sa rozumie ukončenie reklamačného konania v zmysle zákona č. 250/2007 Z.z. v znení neskorších predpisov.
5. 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 spotrebiteľ vytýka 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

### Článok II.

#### Právo na uplatnenie reklamácie

1. Spotrebiteľ je oprávnený uplatniť svoje výhrady a zodpovednosť za vadu (ďalej len „reklamácia“) voči správcovi v prípade:
  - a) Reklamácia vyúčtovania  
Ak považuje vyúčtovanie nákladov spojených s užívaním bytu alebo nebytového priestoru (ďalej len „vyúčtovanie“) za nedostatočné, nesprávne alebo má k vyúčtovaniu iné výhrady, vychádzajúce zo vzťahu uvedeného v článku I. tohto reklamačného poriadku, a to do 15 dní od doručenia vyúčtovania.
  - b) Reklamácia údržbárskych prác  
Ak považuje vykonanie opravy za nekválnu alebo ak vykonaná oprava má vady. Uplatniť reklamáciu musí bezodkladne, najneskôr do 30 dní od zistenia vady a to len v rámci záručnej lehoty stanovenej platnými právnymi predpismi.
  2. Z reklamácie musí byť zrejme, 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 zrejme vady kvality alebo vady správnosti ktorej služby, resp. ktorého úkonu spotrebiteľ vytýka) a čoho sa spotrebiteľ domáha.
  3. Reklamácia musí byť vlastnoručne podpísaná spotrebiteľom alebo zaručeným elektronickým podpisom, tzn. KEPom spotrebiteľa.
  4. Sprostredkovateľ, ktorý uplatnil reklamáciu, vydá správa potvrdenie o uplatnení (prijať) reklamácie. Ak je reklamácia uplatnená prostredníctvom prostriedkov diaľkovej komunikácie, správca je povinný potvrdiť o uplatnení reklamácie

doručiť spotrebiteľovi ihneď, ak nie je možné potvrdenie doručiť ihneď, musí sa doručiť bez zbytočného odkladu, najneskôr však spolu s dokladom o vybavení reklamácie

5. Potvrdenie o uplatnení reklamácie sa nemusí doručovať, ak spotrebiteľ má možnosť preukázať uplatnenie reklamácie iným spôsobom.
6. Správca nie je povinný odpovedať spotrebiteľovi, ani viesť reklamačné konanie na opakované podanie zákazníka, pokiaľ jeho opakované podanie, resp. podnet je zjavne neopodstatnené a totožné s predchádzajúcim podaním.

### Článok III.

#### Miesto uplatnenia reklamácie

1. Spotrebiteľ uplatňuje reklamáciu zaslaním písomného podania adresovaného na sídlo správcu, resp. osobným doručením písomného podania do kancelárie správcu na adrese 1.Mája 34, 971 01 Prievidza, v pracovných dňoch od 08:00hod. do 15:00hod. alebo do elektronickej schránky správcu.
2. Spotrebiteľ má na základe § 3 odsek 6) zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona SNR č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov a na základe § 11 zákona č. 391/2018 Z. z. o alternatívnom riešení sporov právo podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu u subjektov alternatívneho riešenia spotrebiteľských sporov, ktorými sú podľa § 3 odsek 1) zákona č.391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov tieto subjekty:
  - a) Úrad pre reguláciu sieťových odvetví, Bajkalská 27, P.O.BOX 12, 820 07 Bratislava, email: ars@urso.gov.sk,
  - b) Úrad pre reguláciu elektronickej komunikácie a poštových služieb, Továrnska 7, P.O. Box 40, 828 55 Bratislava 24; email: 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, adr@soi.sk,

### Článok IV.

#### Povinnosti správcu

Správca je povinný:

- a. vydať spotrebiteľovi potvrdenie (potvrdiť jednu kópiu reklamácie) o uplatnení písomnej reklamácie,
- b. vydať písomný doklad o vybavení reklamácie najneskôr do 30 dní od dátumu uplatnenia reklamácie,
- b) vybaviť reklamáciu do 30 pracovných dní. Do tejto doby sa nezapočítava čas potrebný na odborné posúdenie reklamácie (napr. chybný, resp. nefunkčný vodomer a podobne).
- c) viesť evidenciu o reklamáciách ( je súčasťou došlej a odoslanej pošty správcu) a predložiť ju na požiadanie orgánom dozoru k nahliadnutiu. Evidencia o reklamáciách musí obsahovať údaje o dátume uplatnenia reklamácie, dátume a spôsobe vybavenia reklamácie.
- d) poučiť spotrebiteľa o jeho právach podľa všeobecného predpisu.
- e) reklamácia nemá odkladný účinok vo vzťahu k úhrade dodávateľských faktúr ( služby, údržbárske a servisné práce a pod.), úhrade nedoplatku alebo preplátku z vyúčtovania služieb súvisiacich s užívaním bytu resp. nebytového priestoru ak nebola podaná v zmysle článku 2.1. tohto reklamačného poriadku.

### Článok V.

#### Náklady spojené s reklamáciou

1. Náklady spojené s reklamáciou, ktorej výsledkom prešetrenia, resp. vybavenia je oprávnenosť a opodstatnenosť uplatnenej reklamácie, znáša správca.
2. V prípade, ak nesprávnosť alebo vada kvality poskytnutej služby bola spôsobená uvedením nesprávnych alebo nepravdivých údajov zo strany spotrebiteľa, alebo nespĺnením alebo porušením povinnosti vyplývajúcej pre spotrebiteľa zo zmluvných podmienok alebo všeobecne záväzných právnych predpisov alebo vnútorných predpisov, má správca voči spotrebiteľovi nárok na úhradu nákladov vynaložených na prešetrenie a vybavenie ním uplatnenej reklamácie.

### Článok VI.

#### Vylúčenie zodpovednosti správcu

1. Správca nezodpovedá za porušenie povinností pri poskytovaní služieb, ak preukáže, že porušenie povinností bolo spôsobené okolnosťami vylučujúcimi zodpovednosť podľa čl. VI bod 2. tohto reklamačného poriadku.
2. Za okolnosti vylučujúce zodpovednosť správcu sa považuje prekážka, ktorá nastala nezávisle od vôle správcu a bráni správcovi v plnení jeho povinností, ak nemožno rozumne požadovať, aby správca túto prekážku alebo jej následky odvrátil alebo prekonalo, a aby v čase vzniku záväzku túto prekážku predvidalo.

### Článok VII.

#### Umiestnenie reklamačného poriadku

Tento reklamačný poriadok je umiestnený na každom pracovisku správcu ako aj na webovej adrese správcu.

### Článok VIII.

#### Záverečné ustanovenie

Reklamačný poriadok nadobúda účinnosť dňom 1.1.2024 a môže byť zmenený len správcom.