

REKLAMAČNÝ PORIADOK

BYTTHERM, s.r.o., Hollého 148/46, 957 01 Bánovce nad Bebravou, IČO: 31446639, zapísaná v obchodnom registri Okresného súdu Trenčín, vl.č.1045/R ďalej len „správca“, ktorého právne postavenie je zakotvené v § 8 zákona č. 182/1993 Z. z. o vlastníctve bytov a nebytových priestorov v znení neskorších predpisov, v súlade s ustanoveniami zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona č. 372/1991 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov vydáva tento reklamačný poriadok:

Článok I.

Vymedzenie pojmov

1. Správcom sa rozumie subjekt **BYTTHERM, s.r.o.**, Hollého 148/46, 957 01 Bánovce nad Bebravou, 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, 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:
 - ktorou spotrebiteľ reklamuje také vady kvality alebo správnosti služieb v oblasti správy bytových domov, ktoré nevyplyvajú zo zmluvného vzťahu medzi spotrebiteľom a správcom,
 - 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.
2. 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.

Článok III. Miesto uplatnenia reklamácie

Spotrebiteľ uplatňuje reklamáciu:

- písomne, doporučenou poštovou zásielkou na adresu správcu,
- osobne alebo písomne počas úradných hodín v kancelárii správcu BYTTHERM, s.r.o., Hollého 148/46, 957 01 Bánovce nad Bebravou,
- písomne elektronickou formou na e-mailovú adresu byttherm@byttherm.sk

Článok IV. Povinnosti správcu

Správca je povinný:

- vydať spotrebiteľovi potvrdenie o uplatnení písomnej reklamácie, resp. kópiu záznamu o zaevidovanej reklamacii,
- vydať písomný doklad o vybavení reklamácie najneskôr do 30 dní od dátumu uplatnenia reklamácie s poznámkou, či je reklamácia opodstatnená alebo neopodstatnená,
- 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 vodomér a podobne). Vybavenie reklamácie nesmie však trvať dlhšie ako 30 dní.
- 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.
- správca je povinný poučiť spotrebiteľa o jeho právach podľa všeobecného predpisu.

Článok V. Umiestnenie reklamačného poriadku

Tento reklamačný poriadok je umiestnený v kancelárii správcu a tiež na webovej stránke správcu (www.byttherm.sk).

Článok VI. Záverečné ustanovenie

Tento reklamačný poriadok sa vzťahuje na služby, ktoré správca poskytuje pre spotrebiteľov - užívateľov bytov v jeho správe. V prípade ich opodstatnených výhrad slúži na zjednanie nápravy.

Tento reklamačný poriadok nadobúda účinnosť dňom 1.mája 2016 a môže byť zmenený len samotným správcom.

V Bánovciach nad Bebravou, dňa 30.04.2016

BYTTHERM, s.r.o.
Hollého 148/46
BÁN OVCE nad BEBRAVOU
PSČ 957 01



JUDr. Pavel Škultéty
konateľ spoločnosti