



E – Byt správa domov s.r.o., Hraničná 5, 058 01 Poprad

IČO 36502081

DIČ 2021946388

www.e-byt.sk

Email: e-byt@e-byt.sk

REKLAMAČNÝ PORIADOK

Spoločnosť **E-Byt správa domov s.r.o.**, Hraničná 5, Poprad zapísaná v OR OS Prešov, oddiel Sro vložka č. 15848/P a v zozname správcov pod číslom 102 evidovanou na MDaV SR ďalej len „správca“, ktorého právne postavenie je zakotvené v § 8 zákona č. 182/1993 Z.z. v znení neskorších predpisov majúci v predmete podnikania činnosti správu a údržbu bytového a nebytového fondu v rozsahu voľných živností v súlade s ustanovením zákona č. 250/2007 Z.z. v znení neskorších predpisov o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona SNR č. 372/1990 Zb. o priestupkoch vydáva tento reklamačný poriadok:

Článok I.

Vymedzenie pojmov

1. Správcom sa rozumie spoločnosť uvedená v záhlaví, ktorá 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, mandátnej zmluvy, 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 nevyplývajú zo zmluvného vzťahu medzi spotrebiteľom a správcom
 - v ktorej spotrebiteľ uvádza také skutočnosti a dôvody, ktoré sa ukážu ako neopodstatnené
5. Vybavením reklamácie je 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 reklamácie) 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.

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 v sídle správcu v písomnej forme, elektronickou formou na e-mailovú adresu e-byt@e-byt.sk alebo poštou na adresu správcu.

Článok IV. Povinnosti správcu

1. Potvrdiť spotrebiteľovi prijatie písomnej reklamácie.
2. Vydať písomný doklad o prevzatí reklamácie.
3. Vybaviť reklamáciu v zmysle „zmluvy o výkone správy“ a rozhodnutí vlastníkov bytov do 30 dní od dátumu uplatnenia.
4. Viest' evidenciu o písomných reklamáciách a predložiť ju na požiadanie orgánom dozoru na nazretie. Evidencia reklamácie musí obsahovať údaje o dátume uplatnenia reklamácie, dátume a spôsobe vybavenia reklamácie.
5. Poučiť spotrebiteľa o jeho právach podľa všeobecného predpisu.

Článok V. Umiestnenie reklamačného poriadku

Tento reklamačný poriadok je umiestnený vo vstupnom priestore pred kanceláriami spoločnosti v sídle správcu. Reklamačný poriadok je zverejnený aj na webovej stránke spoločnosti.

Článok VI. Záverečné ustanovenie

Tento reklamačný poriadok nadobúda účinnosť dňom 01. 10. 2018, čím stráca platnosť reklamačný poriadok platný pred schválením tohto reklamačného poriadku. Tento reklamačný poriadok môže byť zmenený len správcou.

V Poprade, 01.10. 2018

Ing. Ľubica Pustulková
konateľ spoločnosti

Vladimír Kolumber
konateľ spoločnosti

Príloha č. 1

Protokol o reklamáci č. ____/____

Spotrebiteľ:

1) Spotrebiteľ v zmysle zákona na ochranu osobných údajov č. 18/2018 Z.z. a GDPR (Nariadenie Európskeho parlamentu a Rady EÚ 2016/679 z 27. apríla 2016 o ochrane fyzických osôb pri spracúvaní osobných údajov a o voľnom pohybe týchto údajov) súhlasí so spracovaním svojich osobných údajov v informačnom systéme správcu.

2) Popis reklamovanej vady :

3) Spôsob vybavenia reklamácie:

4) Miesto a deň vybavenia reklamácie: _____

Dátum spísania protokolu:

Meno a podpis spotrebiteľa

Meno a podpis zamestnanca správcu