

REKLAMAČNÝ PORIADOK

Spoločnosť **Správca bytových domov s.r.o., Správca domov s.r.o.**, so sídlom Štvrť Kasárne 4485/29A, 977 01 Brezno, ktorá má v predmete podnikania alebo v predmete činnosti správu a údržbu bytového fondu, nebytových priestorov, prevádzku, údržbu a opravy bytových domov, spoločných častí, zariadení a príslušenstva domov.

Právne postavenie spoločnosti Správca bytových domov s.r.o. a Správca domov s.r.o., je zakotvené v § 8 zákona č. 182/1993 Z. z. a je v súlade so Zákonom o ochrane spotrebiteľa č. 250/2007 Z. z. v znení neskorších predpisov a so zákonom SNR č. 372/1990 Zb. o priestupkoch, ako aj v súlade s ostatnými všeobecne záväznými právnymi predpismi, v súlade s ktorými sa **vydáva tento Reklamačný poriadok** (ďalej len "**Reklamačný poriadok**"):

Článok I

Úvodné ustanovenia

1. Reklamačný poriadok upravuje práva a povinnosti spoločnosti Správca bytových domov s.r.o., Správca domov s.r.o., a Spotrebiteľa v súvislosti s reklamáciami služieb poskytovaných správcom, vrátane podmienok a spôsobu Reklamácií.
2. Vymedzenie pojmov Reklamačného poriadku sa rozumie:
 - **Spotrebiteľ** je fyzická alebo právnická osoba, s ktorou Správca bytových domov s.r.o. a Správca domov s.r.o., má uzatvorenú zmluvu o výkone správy.
 - **Reklamácia** je podanie, ktorým Spotrebiteľ namieta správnosť a kvalitu služieb, poskytovaných Správcom bytových domov s.r.o. v súvislosti s výkonom správy bytového a nebytového fondu, alebo v súvislosti s výkonom inej podnikateľskej činnosti.
 - **Neoprávnenou reklamáciou** sa rozumie reklamácia :

Článok II

Forma a spôsob na uplatnenie Reklamácie

1. Spotrebiteľ je oprávnený uplatniť svoje výhrady za vadu dodanej služby voči správcovi písomne listom alebo elektronicky mailom.
Reklamáciu vyúčtovania spotrebiteľ uplatňuje, ak považuje vyúčtovanie nákladov spojených s užívaním bytu za nesprávne, nedostatočné, alebo má k vyúčtovaniu iné výhrady.

Kontaktné údaje pre účely podania Reklamácie sú :

Správca bytových domov s.r.o. sídlo: Štvrť Kasárne 4485/29A, 977 01 Brezno,

Správca domov s.r.o. sídlo: Štvrť Kasárne 4485/29A, 977 01 Brezno,

e-mail: ekonomika@spravcabd.sk, technik@spravcabd.sk

2. Reklamácia musí obsahovať najmä:
 - Meno a priezvisko, dátum narodenia, adresu trvalého pobytu, korešpondenčnú adresu (ak nie je zhodná s adresou trvalého pobytu), dátum uzavretia zmluvy o výkone správy alebo inej zmluvy.
3. Reklamácia môže obsahovať kontaktné údaje Spotrebiteľa (telefónne číslo, e-mailová adresa).
4. K Reklamácií musia byť pripojené doklady, preukazujúce tvrdenia Spotrebiteľa.
5. Ak Reklamácia neobsahuje všetky údaje, potrebné pre riadne vybavenie Reklamácie alebo neboli k nej pripojené doklady, preukazujúce tvrdenia Spotrebiteľa, Správca bytových domov s.r.o. vyzve Spotrebiteľa na ich doplnenie v stanovenej lehote, ktorá nesmie byť kratšia ako sedem dní. Ak Spotrebiteľ nedoplní chýbajúce údaje alebo dôkazy, Reklamácia bude považovaná za neoprávnenú.
6. Ak Reklamácia bola podaná neoprávnenou osobou, oneskorene alebo vo veci prebieha alebo bolo právoplatne ukončené súdne, či iné konanie, je Správca bytových domov s.r.o. a Správca domov s.r.o., oprávnený Reklamáciu odmietnuť, o čom Spotrebiteľa písomne upovedomí.

Článok III

Lehota na podanie Reklamácie

1. Reklamáciu je potrebné uplatniť bez zbytočného odkladu, najneskôr do 30 dní odo dňa doručenia vyúčtovania.
2. Reklamácia sa prijímajú v budove, t.j. v mieste sídla spoločnosti, Štvrť Kasárne 4485/29A, 977 01 Brezno :

osobne počas stránkových dní

písomne počas stránkových dní,

Stránkové dni :

Utorok	7:00 - 11:00 hod	12:00 - 15:00 hod.
Streda	8:00 - 11:00 hod	12:00 – 16:00 hod.

písomne poštovou zásielkou na adresu spoločnosti, **písomne elektronickou formou** na e-mailovú adresu :

ekonomika@spravcabd.sk, technik@spravcabd.sk.

3. Stanovisko, uplatňovanej Reklamácie, vydá Správca bytových domov s.r.o., Správca domov s.r.o., Spotrebiteľovi písomne najneskôr do 30 dní od dátumu zaevidovania Reklamácie u správcu.

Článok IV

Vybavenie Reklamácie

1. Súčasne s potvrdením o uplatnení Reklamácie Správca bytových domov, s.r.o., Správca domov s.r.o., poučí Spotrebiteľa o jeho právach.
Spotrebiteľ má právo na vybavenie Reklamácie v súlade so všeobecne záväznými právnymi predpismi a to :

- právo požadovať, aby služba bola poskytnutá v súlade so všeobecne záväznými právnymi predpismi,
 - právo požadovať, aby v prípade vadne poskytnutej služby bola vada bezplatne, včas a riadne odstránená,
 - právo na vybavenie reklamácie v zložitých prípadoch najneskôr do 3 pracovných dní odo dňa zaevidovania Reklamácie.
2. Po určení spôsobu vybavenia Reklamácie Správca bytových domov, s.r.o., Správca domov e.r.o., vybaví Reklamáciu ihneď. Vybavenie Reklamácie, však nesmie trvať dlhšie ako 30 dní odo dňa zaevidovania Reklamácie.
 3. Správca bytových domov s.r.o, Správca domov s.r.o., oznámi Spotrebiteľovi výsledok vybavenia Reklamácie písomne.
 4. Náklady spojené s vybavovaním Reklamácie znáša Správca bytových domov, s.r.o., Správca domov s.r.o, ak tento Reklamačný poriadok alebo všeobecne záväzné právne predpisy neustanovujú inak.
 5. Ak Spotrebiteľ nesúhlasí s výsledkom vybavenia Reklamácie, je oprávnený uplatniť voči správcovi, ďalšiu Reklamáciu, a to najneskôr do 30 dní od oznámenia výsledku Reklamácie.
 6. Ak Spotrebiteľ nesúhlasí s vybavením Reklamácie, je oprávnený uplatniť svoje nároky súdnou cestou. Vybavením Reklamácie nie je dotknuté právo Spotrebiteľa na náhradu škody podľa všeobecne záväzných právnych predpisov.

Článok V

Evidencia reklamácie

1. Spoločnosť Správca bytových domov s.r.o., Správca domov s.r.o., je povinná viesť evidenciu o Reklamáciách.
2. Evidencia o Reklamáciách musí obsahovať údaje o
 - dátume uplatnenia Reklamácie,
 - forme a spôsobe prijatia Reklamácie,
 - identifikácii Spotrebiteľa,
 - predmete Reklamácie,
 - tom, čoho sa Spotrebiteľ domáha,
 - dokladoch, týkajúcich sa Reklamácie,
 - dátume a spôsobe vybavenia Reklamácie,
 - poradovom čísle dokladu o uplatnení Reklamácie,
 - ak bola Reklamácia oprávnená, prijaté opatrenia a termíny ich plnenia.

Článok VI

Ochrana osobných údajov

1. Správca, ako prevádzkovateľ spracúva osobné údaje v súlade s nariadením Európskeho parlamentu a Rady EÚ 2016/679 o ochrane fyzických osôb pri spracúvaní osobných údajov a o voľnom pohybe takýchto údajov ktorým sa zrušuje smernica 95/46ES (ďalej len "GDPR") a zákonom č. 18/2018Z.z. o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení

niektorých zákonov v znení neskorších predpisov (ďalej len "zákon o ochrane osobných údajov") za účelom vybavovania reklamácií.

2. Spracúvanie sa vykonáva na základe predpisov najmä zákona č. 513/1991 Zb. **Obchodný zákonník** v znení neskorších predpisov, zákona č. 40/1964 Zb. **Občiansky zákonník** v znení neskorších predpisov a zákona č. **108/2024 Z.z. o ochrane spotrebiteľa**.

Dotknutá osoba je povinná poskytnúť prevádzkovateľovi osobné údaje, v prípade ich nes poskytnutia by nemohlo dôjsť k plneniu zákonných povinností správcu.

3. Osobné údaje môžu byť poskytované v zákonnom stanovených prípadoch, najmä Slovenskej obchodnej inšpekcii a súdom. Cezhraničný prenos osobných údajov do tretích krajín alebo medzinárodným organizáciám sa neuskutočňuje, správcovi nevyplýva z osobitných predpisov a ani takýto prenos nezamýšľa vykonávať.

4. Osobné údaje sa uchovávajú po dobu 5 rokov od vydania reklamácie.

5. Dotknutá osoba je v súlade s čl. 15 až 22 GDPR a §21 až 28 zákona o ochrane osobných údajov oprávnená uplatniť si práva dotknutej osoby, najmä

- právo na prístup k osobným údajom, ktoré sa jej týkajú a k informáciám o spracúvaní jej osobných údajov,
- na opravu nesprávnych a doplnenie neúplných osobných údajov,
- na obmedzenie spracúvania osobných údajov,
- na presnosť osobných údajov v zákonom určených prípadoch,
- namietat spracúvanie osobných údajov v zákonom určených prípadoch,
- na výmaz osobných údajov v zákonom určených prípadoch,
- podať sťažnosť resp. návrh na začatie konania o ochrane osobných údajov, ak sa dotknutá osoba domnieva, že pri spracúvaní osobných údajov boli porušené jej práva, chránené GDPR a zákonom o ochrane osobných údajov, dozornému orgánu, ktorým je **Úrad na ochranu osobných údajov Slovenskej republiky**,
- kedykoľvek kontaktovať správcu ako prevádzkovateľa: 048/6112391, 048/6116722, 048/6116723, e-mail : ekonomika@spravcabd.sk, technik@spravcabd.sk, ako aj zodpovednú osobu prevádzkovateľa.

Článok VII

Záverečné ustanovenia

1. Ak sa Spotrebiteľ domnieva, že spoločnosť Správca bytových domov s.r.o., Správca domov s.r.o., porušila všeobecne záväzné právne predpisy, je oprávnený obrátiť sa na Slovenskú obchodnú inšpekciu, alebo iné orgány dozoru.
2. Vzťahy medzi Spotrebiteľom a Správcom bytových domov s.r.o., Správcom domov s.r.o., ktoré nie sú upravené týmto Reklamačným poriadkom, sa riadia uzatvorenou zmluvou o výkone správy a všeobecne záväznými právnymi predpismi.
3. Zmeniť tento Reklamačný poriadok, môže len správca a to v nadväznosti na zmenu všeobecne záväzných právnych predpisov.

4. Tento Reklamačný poriadok nadobúda účinnosť dňom 01.04.2025. Reklamačný poriadok je zverejnený na viditeľnom mieste, dostupnom spotrebiteľovi na nástenke v sídle Správcu bytových domov s.r.o. a Správcu domov s.r.o.

V Brezne dňa 1.04.2025

Správca bytových domov s.r.o.
Renáta Medved'ová, konateľka