

## REKLAMAČNÝ PORIADOK

HomePro Správcovská, s.r.o., Háľkova 1/A, 931 03 Bratislava, správcovská  
spoločnosť zo dňa 01.03.2017

Spoločnosť HomePro Správcovská, s.r.o., so sídlom Háľkova 1/A, 931 03 Bratislava, IČO: 44 934 556, zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I., odd: Sro, vložka č.60029/B, (ďalej len ako "správcovská spoločnosť") ako správca podľa § 8 zákona NR SR c. 182/1993 Z. z. o vlastníctve bytov a nebytových priestorov v znení neskorších predpisov a na základe zákon č. 246/2015 Z. z. o správcoch bytových domov a zároveň poskytovateľ a dodávateľ tovarov, prác a služieb vydáva v zmysle zákona NR SR č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa v znení neskorších predpisov a v zmysle zákona NR SR č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov tento Reklamačný poriadok:

### Článok I.

#### Úvodné ustanovenia

1. Reklamačný poriadok upravuje práva a povinnosti správcovskej spoločnosti a vlastníkov alebo nájomcov bytov alebo nebytových priestorov (ďalej len ako „reklamujúca osoba,“) v správe správcovskej spoločnosti, v súvislosti s reklamáciami služieb, poskytovaných správcovskou spoločnosťou vrátane podmienok a spôsobu reklamácií.

### Článok II.

#### Na účely Reklamačného poriadku sa rozumie

1. Reklamujúca osoba je osoba, s ktorou správcovská spoločnosť má alebo mala uzatvorenú zmluvu o výkone správy, alebo osoba ktorá je jej právnym nástupcom.
2. Dodávateľ je podnikateľ, ktorý priamo alebo prostredníctvom iných podnikateľov dodal predávajúcemu výrobok a ktorého činnosť neovplyvňuje vlastnosti výrobku.
3. Reklamáciou je uplatnenie zodpovednosti za chyby výrobku alebo služby, ktoré sú reklamujúcej osobe poskytované na základe zmlúv uzatvorených správcovskou spoločnosťou.
4. Vybavením reklamácie sa rozumie ukončenie reklamačného konania v zmysle zákona NR SR č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa.

### **Článok III. Právo na uplatnenie reklamácie**

1. Reklamujúca osoba je oprávnená uplatniť reklamáciu voči správcovskej spoločnosti v prípadoch, ak má výhrady súvisiace s plneniami dohodnutými v uzatvorených zmluvách alebo v súvislosti s dohodnutými prácami, tovarmi a službami správcovskej spoločnosti, a to najneskôr v lehote podľa Článok V., bod.1 tohto reklamačného poriadku.

### **Článok IV. Forma, miesto a spôsob uplatnenia reklamácie**

1. Reklamujúca osoba je oprávnená uplatniť reklamáciu v sídle správcovskej spoločnosti osobne na recepcii spoločnosti počas stránkových hodín, prípadne písomným podaním adresovaným do sídla spoločnosti, pričom za písomné podanie sa považuje aj uplatnenie reklamácie prostredníctvom elektronického formuláru na stránke správcovskej spoločnosti.

2. Kontaktné údaje pre účely podania reklamácie sú: HomePro Správcovská, s.r.o., sídlo: Háľkova 1/A, 831 03 Bratislava, resp. prostredníctvom elektronického formuláru na stránke správcovskej spoločnosti <http://www.homepro-sprava.sk/>.

3. Reklamujúca osoba je oprávnená uplatniť reklamáciu iba v prípade, ak má pochybnosti súvisiace s plnením zmluvne dohodnutých činností zo strany správcovskej spoločnosti.

4. Uplatnená alebo doručená reklamácia bude pridelená zodpovednému zamestnancovi, ktorý je povinný ju v zmysle zákona riadne vybaviť.

5. Z reklamácie musí byť zrejmé, kto ju uplatňuje (identifikačné údaje o reklamujúcej osobe 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 emailová adresa), čo je predmetom reklamácie (z reklamácie musí byť zrejmé vady kvality alebo vady správnosti ktorej služby resp. ktorého úkonu sa vytýkajú) a čoho sa reklamujúca osoba domáha. Reklamácia musí byť podpísaná reklamujúcou osobou. Reklamujúca osoba je povinná k reklamácií doložiť všetky doklady súvisiace s reklamovanou službou resp. s reklamovaným úkonom, ktoré preukazujú skutočnosti ňou tvrdené.

6. Reklamujúcej osobe, ktorá uplatnila reklamáciu vydá Správcovská spoločnosť o tom potvrdenie tou istou formou akou reklamujúca osoba reklamáciu uplatnila (to znamená pri podaní reklamácie poštou je to návratný list, pri osobnom podaní reklamácie v sídle spoločnosti je to podpísaný protokol o prebratí reklamácie a pri podaní cez webový formulár je to automatický návratný email s číslom reklamačného podania).

7. Ak reklamácia neobsahuje všetky údaje, potrebné pre riadne vybavenie reklamácie a/alebo neboli k nej pripojené doklady, preukazujúce tvrdenia reklamujúcej osoby, správcovská spoločnosť vyzve reklamujúcu osobu na ich doplnenie. Ak reklamujúca osoba pripojila k reklamácií fotokópie dokladov, je správcovská spoločnosť oprávnená vyzvať reklamujúcu osobu na predloženie ich originálov alebo úradne osvedčených kópií.

8. Za reklamáciu sa nepovažuje podanie reklamujúcej osoby, ktoré podľa obsahu je:

- a) žiadosť o identifikáciu platby, b) žiadosť o identifikáciu príkazcu 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 reklamujúca osoba 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 reklamujúcej osoby k oznámeniu o započítaní, o) sťažnosť p) opravný prostriedok proti rozhodnutiu orgánu správcovskej spoločnosti.

10. Za neoprávnenú reklamáciu sa považuje:

- a) ktorou reklamujúca osoba reklamuje chyby kvality alebo správnosti služieb, ktoré nevyplývajú zo zmluvného vzťahu medzi reklamujúcou osobou a správcovskou spoločnosťou,
- b) reklamácia, ktorá je v rozpore so všeobecne záväznými právnymi predpismi alebo v rozpore s dobrými mravmi,
- c) reklamácia, v ktorej reklamujúca osoba uvádza skutočnosti, ktoré sa nezakladajú na pravde,
- d) reklamácia doručená po uplynutí lehoty na podanie reklamácie uvedenej v Článok III. bod 1. tohto reklamačného poriadku.

11. Ak reklamácia bola podaná neoprávnenou osobou, nepovolenou formou, na nepríslušnom mieste, oneskorene alebo vo veci prebieha alebo bolo právoplatne ukončené súdne či iné konanie, je správcovská spoločnosť oprávnená reklamáciu odmietnuť, o čom reklamujúcu osobu písomne upovedomí.

#### **Článok V. Lehota na podanie reklamácie**

1. Reklamáciu je potrebné uplatniť bez zbytočného odkladu, najneskôr do 30 dní odo dňa, kedy nastala skutočnosť, ktorá tvorí predmet reklamácie alebo je podnetom pre reklamáciu inak zaniká právo na úspešné uplatnenie reklamácie resp. zanikajú práva (nároky) zo zodpovednosti za vady správnosti alebo kvality poskytnutej služby resp. úkonu.

#### **Článok VI. Vybavenie Reklamácie**

1. V prípade, ak reklamáciu nemožno vybaviť ihneď, je správcovská spoločnosť povinná potvrdiť prijatie reklamácie uplatnenej reklamujúcou osobou.

2. Správcovská spoločnosť je povinná vydať reklamujúcej osobe písomný doklad o spôsobe vybavenia reklamácie alebo vybaviť reklamáciu najneskôr do 30 dní od dátumu uplatnenia reklamácie. Do tejto doby sa nezapočítava čas potrebný na odborné posúdenie reklamácie (znalecký posudok, skúška a vystavenie protokolu o úradnom overení meradla a pod.).

3. Správcovská spoločnosť je povinná viesť evidenciu o reklamáciách a predložiť ju na požiadanie orgánom dozoru k nahliadnutiu. Evidencia o reklamáciách obsahuje údaje o dátume uplatnenia reklamácie, forme a spôsobe prijatia reklamácie, identifikácií reklamujúcej osoby, príloh k reklamáci, predmete reklamácie, poradovom čísle dokladu o uplatnení reklamácie, dátume a spôsobe vybavenia reklamácie.

4. Správcovská spoločnosť je povinná umožniť nahliadnuť vlastníkom bytov do dokumentov súvisiacich s výkonom správy a dodávok služieb v danom bytovom dome, v prípade na požiadanie za úplatu vyhotoviť kópiu takýchto dokumentov, avšak iba v rozsahu, v akom je toto stanovené v zmluve o výkone správy.

5. Správcovská spoločnosť oznámi reklamujúcej osobe výsledok vybavenia reklamácie tou istou formou akou reklamujúca osoba reklamáciu uplatnila.

6. Náklady spojené s vybavovaním reklamácie znáša správcovská spoločnosť, ak tento reklamačný poriadok alebo všeobecne záväzné právne predpisy neustanovujú inak.
7. V prípade, ak nesprávnosť alebo vada kvality poskytnutej služby bola spôsobená uvedením nesprávnych alebo nepravdivých údajov zo strany reklamujúcej osoby alebo nesplnením alebo porušením povinnosti vyplývajúcej pre reklamujúcu osobu zo zmluvných podmienok alebo všeobecne záväzných právnych predpisov alebo vnútorných predpisov spoločnosti, má správcovská spoločnosť voči reklamujúcej osobe nárok na úhradu nákladov vynaložených na prešetrenie a vybavenie ním uplatnenej reklamácie.
8. Ak reklamujúca osoba nesúhlasí s výsledkom vybavenia reklamácie, je oprávnená uplatniť voči správcovskej spoločnosti ďalšiu reklamáciu, a to najneskôr do 30 dní od oznámenia výsledku reklamácie. Pre ďalšiu reklamáciu podľa predchádzajúcej vety platia ustanovenia tohto reklamačného poriadku, s výnimkou možnosti jej preskúmania ďalšou reklamáciou voči správcovskej spoločnosti. Vybavením reklamácie nie je dotknuté právo reklamujúcej osoby na náhradu škody podľa všeobecne záväzných právnych predpisov.

## **Článok VII. Záverečné ustanovenia**

1. Ak sa reklamujúca osoba domnieva, že správcovská spoločnosť porušila všeobecne záväzné právne predpisy, je oprávnená obrátiť sa na Slovenskú obchodnú inšpekciu alebo iné orgány dozoru.
2. Vzťahy medzi reklamujúcou osobou a správcovská spoločnosť, ktoré nie sú upravené týmto reklamačným poriadkom, sa riadia uzatvorenou Zmluvou o výkone správy a všeobecne záväznými právnymi predpismi.
3. Správcovská spoločnosť je oprávnená zmeniť tento reklamačný poriadok, a to v nadväznosti na zmenu všeobecne záväzných právnych predpisov alebo svojej obchodnej politiky. Zmena reklamačného poriadku bude uskutočnená zverejnením zmeneného reklamačného poriadku s určením jeho účinnosti, a to najneskôr v deň, kedy má nadobudnúť účinnosť.
4. Tento reklamačný poriadok platí na dobu neurčitú.

5. Tento Reklamačný poriadok nadobúda účinnosť dňom 01.05.2017. Reklamačný poriadok je zverejnený na webovom sídle správcovskej spoločnosti [www.homepro-sprava.sk](http://www.homepro-sprava.sk) a je k dispozícii v sídle správcovskej spoločnosti.

6. Nadobudnutím účinnosti tohto reklamačného poriadku sa ruší resp. stráca platnosť a účinnosť Reklamačného poriadku zo dňa 15.06.2016.

V Bratislave dňa 01.05.2017

Peter Kňaze - konateľ  
HomePro Správcovská, s.r.o.