



**BYTOKOMPLET, s.r.o.**

Prevádzka : Ružová dolina 6, 821 08 Bratislava

## **REKLAMAČNÝ PORIADOK**

Spoločnosť BYTOKOMPLET, s.r.o. Kamenárska 18, 821 04 Bratislava, zastúpený : Ing. Dušanom Hankom, konateľom spoločnosti Obch. register OS Bratislava I, Vložka č. 11771/B, IČO : 35 698 845, IČ DPH : SK2020826654, DIČ:2020826654, ktorý vykonáva správu a údržbu bytového fondu, nebytových priestorov, prevádzku údržbu a opravy bytových domov, spoločných častí a zariadení a príslušenstva domov v zmysle zákona č. 182/1993 Z.z. v znení neskorších predpisov (ďalej len „správca“), na základe zákona č. 246/2015 Z.z. o správcoch bytových domov a v súlade s ustanovením zákona č. 108/2024 Z.z. v znení neskorších predpisov o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona SNR č. 372/1990 Zb. o priestupkoch, ako aj v zmysle Zákona č. 391/2015 Z.z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov vydáva tento reklamačný poriadok:

### **Článok I.**

#### **Úvodné ustanovenia**

1. Reklamačný poriadok upravuje práva a povinnosti správcu a spotrebiteľov, ktorými sú vlastníci bytov a NP, nájomcovia bytov a NP (ďalej len „reklamujúci“) v súvislosti s uplatňovaním, vybavovaním a evidenciou reklamácií uplatňovaných na poskytované služby správcu

### **Článok II.**

#### **Vymedzenie niektorých pojmov**

1. Správcom sa rozumie spoločnosť, s ktorou má reklamujúci uzatvorenú zmluvu o výkone správy v zmysle zákona č. 182/1993 Z.z. v znení neskorších predpisov, alebo zmluvu o nájme priestorov, alebo iný zmluvný vzťah, vyplývajúci z predmetu činnosti správcu
2. Reklamujúcim je fyzická alebo právnická osoba, ktorá užíva služby poskytované správcom pre osobnú potrebu alebo pre potrebu príslušníkov svojej domácnosti, prípadne svojej spoločnosti. Reklamujúci je v právnom vzťahu k správcovi najmä na základe zmluvy o výkone správy, nájomnej zmluvy a podobne.
3. Reklamáciou je uplatnenie nespokojnosti s dodanou službou, alebo dodaným tovarom, ktoré sú dodávané v súvislosti s výkonom správy bytového domu a ostatných služieb s tým súvisiacich.
4. Vybavenie reklamácie je ukončenie reklamačného konania v zmysle zákona č. 108/2024 Z.z. v znení neskorších predpisov.
5. Subjektom alternatívneho riešenia sporu je orgán alternatívneho riešenia sporov, uvedený v odseku 2 § 3 zákona č. 391/2015 Z.z. a oprávnená právnická osoba zapísaná v zozname podľa § 5 tohto zákona

### **Článok III.**

#### **Právo na uplatnenie reklamácie**

Reklamujúci je oprávnený uplatniť reklamáciu voči správcovi, ak má výhrady súvisiace s plneniami dohodnutými v zmysle zmluvy o výkone správy uzatvorenej podľa zákona č. 182/1993 Z. z. v znení neskorších predpisov, alebo v súvislosti s dohodnutými prácami a službami, a to najneskôr v lehote , upravenej v článku č.V. tohto reklamačného poriadku

### **Článok IV.**

#### **Forma, spôsob a miesto uplatnenia reklamácie**

1. Reklamujúci uplatňuje reklamáciu v písomnej forme, buď poštou na adresu sídla spoločnosti, ktorým je adresa: BYTOKOMPLET s.r.o., Kamenárska 18, 821 04 Bratislava, osobne v kanceláriách správcu, alebo osobným podaním písomnej reklamácie v kanceláriách správcu (podľa adresy uvedenej na webovej stránke správcu a na výveske bytového domu). Za písomné podanie reklamácie sa považuje aj podanie reklamácie elektronickou formou na emailovú adresu spoločnosti, ktorou je: bytokomplet@bytokomplet.sk

2. Reklamácia musí obsahovať identifikačné údaje reklamujúceho (meno a priezvisko adresu spravovaného priestoru), predmet reklamácie (z reklamácie musí byť zrejmé, aký nedostatok je jej predmetom) ako aj popis tohto, čoho sa reklamujúci domáha. Reklamácia musí byť podpísaná reklamujúcim. Reklamujúci je povinný k reklamáci doložiť všetky doklady, ktoré preukazujú oprávnenosť podanej reklamácie.

3. Orgánmi alternatívneho riešenia sporov sú:

a) Úrad pre reguláciu sieťových odvetví pre spory vyplývajúce zo zmlúv o pripojení do distribučnej sústavy, zmlúv o pripojení do distribučnej siete, zmlúv o združenej dodávke elektriny, zmlúv o združenej dodávke plynu, zmlúv o dodávke a odbere tepla, zmlúv o dodávke pitnej vody a zmlúv o odvádzaní odpadovej vody uzatvorených so subjektom vykonávajúcim regulovanú činnosť podľa osobitného predpisu,

b) Úrad pre reguláciu elektronických komunikácií a poštových služieb pre spory vyplývajúce zo zmlúv o poskytovaní verejných služieb, ktoré sa týkajú kvality a ceny služieb, a zo zmlúv o poskytovaní poštových služieb, ktoré sa týkajú poštových služieb a poštového platobného styku, a

c) Slovenská obchodná inšpekcia pre spory neuvedené v písmenách a) a b) okrem sporov vyplývajúcich zo zmlúv o poskytovaní finančných služieb.

## **Článok V.**

### **Lehota na podanie reklamácie**

1. V zmysle §620 Občianskeho zákonníka, reklamácia musí byť uplatnená bez zbytočného odkladu, najneskôr do 24 mesiacov odo dňa, kedy nastala skutočnosť, ktorá predstavuje predmet reklamácie, alebo je podnetom na reklamáciu.

## **Článok VI.**

### **Povinnosti správcu**

1.Potvrdiť spotrebiteľovi prijatie písomnej reklamácie (tou istou formou, akou bola reklamácia uplatnená)

2.Vydať písomný doklad o vybavení reklamácie najneskôr do 30 dní od dátumu uplatnenia reklamácie ( do tejto doby s nezapočítava čas, potrebný na odborné posúdenie formou znaleckých posudkov, vystavenia protokolov o úradnom overení meradla a podobne)

3.Viesť 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.

4.Povinný poučiť spotrebiteľa o jeho právach podľa všeobecného predpisu.

5.Vybaviť reklamáciu v zmysle zákona č. 108/2024 Z.z. v znení neskorších predpisov, najneskôr do 30 dní od doručenia reklamácie doručenej podľa čl. IV

6. Oznámiť reklamujúcemu výsledok vybavenia reklamácie tou istou formou, akou bola reklamácia uplatnená a podaná

## **Článok VII.**

### **Umiestnenie reklamačného poriadku**

1.Tento reklamačný poriadok je umiestnený v kanceláriách spoločnosti správcu, a zverejnený na WEB-ovej stránke správcu.

## **Článok VIII.**

### **Záverečné ustanovenie**

1.Reklamujúci je oprávnený obrátiť sa na Slovenskú obchodnú inšpekciu, ak sa domnieva, že správca porušil všeobecné záväzné právne predpisy

2.Všetky vzťahy a súvislosti, ktoré nie sú upravené týmto reklamačným poriadkom, sa riadia Zmluvou o výkone správy a všeobecnými záväznými právnymi predpismi.

3.Tento reklamačný poriadok nadobúda účinnosť dňom 1.7.2024. Tento reklamačný poriadok môže byť zmenený len správcom. Zmena reklamačného poriadku bude uskutočnená zverejnením novej verzie reklamačného poriadku podľa čl. VII.

Bratislava, 1.7.2024

Ing. Dušan Hanko v.r.  
konateľ spoločnosti