



Reklamačný poriadok spoločností:

- *Služby pre bývanie s.r.o., Krátka 2412, 911 01, Trenčín, IČO: 314 44 318*
- *Služby pre bývanie Trenčín, s.r.o., Krátka 7648, Trenčín, IČO: 51 239 973*
- *Služby pre bývanie Liptovská s.r.o, Krátka 7648, Trenčín, IČO: 52 317 641*
- *Služby pre bývanie Juh s.r.o., Krátka 7648, Trenčín, IČO: 52 317 609*
- *Služby pre bývanie Sihot' s.r.o., Krátka 7648, Trenčín, IČO: 52 317 455*
- *Služby pre bývanie Stred s.r.o., Krátka 7648, Trenčín, IČO: 52 317 587*
- *Služby pre bývanie Zámotie s.r.o., Krátka 7648, Trenčín, IČO: 52 317 528*
- *Služby pre bývanie Dubnica s.r.o., Krátka 7648, IČO 53 587 260*
- *Služby pre bytové domy s.r.o., Krátka 7648, Trenčín, IČO: 50 746 502*
- *Služby pre bytové domy TN s.r.o., Krátka 7648, Trenčín, IČO: 52 109 755*
- *Služby pre bytové domy Trenčín s.r.o., Krátka 7648, Trenčín, IČO: 51 861 771*
- *Mandát pre SVB s.r.o, Krátka 7648, Trenčín, IČO: 54 610 923*

Platný od 01.05.2024

I. Úvodné ustanovenia

- 1. Spoločnosti uvedené na prvej strane Reklamačného poriadku (každá z uvedených spoločností samostatne ďalej aj ako "Správca" alebo „Poskytovateľ") sa riadia týmto Reklamačným poriadkom (ďalej len "reklamačný poriadok"), ktorý v súlade s § 18 ods. 1 zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa v znení neskorších predpisov riadne informuje vlastníkov bytov alebo nebytových priestorov, ktorí sú spotrebiteľmi¹ (ďalej aj ako „Vlastníci“ alebo „Vlastník“) o podmienkach, spôsobe a mieste uplatnenia reklamácie voči poskytovaným alebo zabezpečovaným službám.
Poskytovanie služieb Správcom pre vlastníkov sa uskutočňuje v zmysle uzatvorených Zmlúv o výkone správy, Mandátnych zmlúv, Zákona č. 182/1993 o vlastníctve bytov a nebytových predpisov v znení neskorších predpisov, ako aj ostatných platných právnych predpisov.*
- 2. Reklamačný poriadok upravuje právne vzťahy vzniknuté medzi Správcom, ako vykonávajúcou spoločnosťou a Vlastníkmi, ktorí sú spotrebiteľmi, pri vybavovaní reklamácií poskytovaných a zabezpečovaných služieb. Reklamačný poriadok slúži k správne mu postupu pri uplatňovaní práv vlastníka, ktorý je spotrebiteľom zo zodpovednosti za chyby a vady poskytnutých alebo zabezpečených služieb Správcom.*
- 3. Pri vlastníkovi, ktorý je spotrebiteľom sa podmienky reklamácie spravujú zákonom 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa (ďalej aj ako „ZOS“). Podmienky reklamácie pre subjekty, ktorými sú fyzické osoby podnikatelia alebo právnické osoby môžu byť odlišné od podmienok pre spotrebiteľov. Vzťahy medzi dodávateľom a odberateľom – fyzickou osobou podnikateľom alebo právnickou osobou sú upravené Obchodným zákonníkom.*

II. Podmienky a postup pri uplatnení reklamácie

- 1. Reklamáciou sa na účely tohto reklamačného poriadku rozumie uplatnenie zodpovednosti za vady služby Vlastníkom adresované Správcovi súvisiace s poskytnutými a zabezpečenými službami, na základe ktorého Vlastník požaduje od Správcu určitú nápravu chyby alebo náhradu za chybné plnenie. Účelom reklamácie je predovšetkým preveriť chyby, ktoré Vlastník reklamuje a dosiahnuť ich odstránenie.*

¹ Spotrebiteľom je fyzická osoba, ktorá pri uzatváraní a plnení spotrebiteľskej zmluvy nekoná v rámci predmetu svojej podnikateľskej činnosti, zamestnania alebo povolania.

2. *Vlastník môže reklamáciu uplatniť u Správcu písomnou formou a to:*
 - a) *v listinnej podobe doporučenou poštou alebo osobne v sídle Správcu na adrese uvedenej na prvej strane reklamačného poriadku*
 - b) *na emailovej adrese Správcu: info@spbntn.sk**pokiaľ v akejkolvek osobitnej zmluve uzatvorenej medzi Správcom a Vlastníkom nie je dohodnuté inak.*

3. *Ak Vlastník uplatní reklamáciu voči poskytovaným alebo zabezpečovaným službám, je Správca, resp. osoba ním určená na vybavenie reklamácie, povinná*
 - *informovať Vlastníka o prijatí reklamácie: Prijatie reklamácie Správca potvrdí Vlastníkovi: potvrdením kópie listu, ktorý Vlastník predložil v sídle Správcu, s označením dátumu prevzatia, podpisom osoby určenej na vybavenie reklamácie alebo potvrdením prijatia a zaevidovania reklamácie prijatej na mailovú adresu správcu, a to na emailovú adresu, z ktorej bola reklamácia zaslaná, najneskôr do 48 hodín od prijatia reklamácie.*
 - *poučiť vlastníka o jeho právach podľa všeobecného predpisu*
 - *určiť spôsob vybavenia reklamácie a túto vybaviť v zákonnej lehote*

4. *Reklamácia musí obsahovať:*
 - a) *označenie Vlastníka, ktorý reklamáciu podáva*
 - b) *presné označenie adresy bytu / NP, ku ktorému sa reklamácia vzťahuje*
 - c) *predmet reklamácie – opis reklamovanej skutočnosti vrátane odôvodnenia reklamácie, prípadne ďalšie dôležité skutočnosti rozhodné pre posúdenie reklamácie*
 - d) *dátum uplatnenia reklamácie*
 - e) *emailová adresa, resp. mobilný kontakt na Vlastníka*

Vlastník k reklamácií priloží všetky doklady o poskytnutých resp. zabezpečovaných službách (napr. vyúčtovacia faktúra) a listiny preukazujúce skutočnosti ním tvrdené, resp. iné doklady dokumentujúce jeho tvrdenie. Ak reklamácia neobsahuje požadované náležitosti alebo Vlastník nedoloží požadované doklady bez zbytočného odkladu, Správca má právo telefonicky, e-mailom, písomne vyzvať Vlastníka, aby v stanovenej lehote tieto doplnil, alebo spresnil požadované údaje v reklamácií, prípadne doložil požadované doklady s upozornením, že v opačnom prípade bude reklamácia považovaná za neúplnú. Ak aj po tomto upozornení Vlastník nedoplní reklamáciu

o povinné údaje, resp. nedodá požadované doklady, na reklamáciu sa nebude prihliadať. Termín na vybavenie reklamácie sa predlžuje o dni, počas ktorých Vlastník nedodal požadované doklady.

- 5. Správca po posúdení, reklamáciu vybaví ihneď, v odôvodnených prípadoch možno reklamáciu vybaviť aj neskôr, jej vybavenie však nesmie trvať dlhšie ako 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie, ktorá spĺňa všetky obsahové náležitosti podľa bodu 4. tohto článku.*
- 6. Správca je povinný o vybavení reklamácie informovať vlastníka písomne, najneskôr však do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie.*
- 7. Reklamácia Vlastníka bude vybavená v zmysle platných právnych predpisov. Reklamáciu, ktorá nie je opodstatnená Správca vybaví jej odmietnutím s uvedením odôvodnenia odmietnutia reklamácie.*

III. Vylúčenie zodpovednosti Správcu

- 1. Správca nenesie zodpovednosť za chyby/vady ktoré sú predmetom reklamácie, ak tieto boli spôsobené zanedbaním povinností zo strany Vlastníka (napr. nenahlásenie údajov v stanovenom termíne, nahlásenie nesprávnych údajov a pod.).*

IV. Lehoty na uplatnenie reklamácie

- 1. Vlastník je povinný uplatniť reklamáciu bez zbytočného odkladu po zistení vady/chyby.*

V. Záverečné ustanovenia

- 1. Vzťahy Vlastníka a Správcu upravené týmto reklamačným poriadkom sú upravené aj v zmluvách, uzatvorených medzi Vlastníkom a Správcom. Akékoľvek pojmy, ktoré nie sú definované v tomto reklamačnom poriadku sa v tomto reklamačnom poriadku použijú vo význame, ktorý je definovaný v uzatvorených zmluvách medzi Vlastníkmi a Správcom.*

2. Správca je oprávnený v závislosti od zmien príslušných právnych predpisov alebo svojej obchodnej politiky zmeniť tento Reklamačný poriadok. Túto zmenu spolu s určením jej účinnosti oznámi Správca Vlastníkom zverejnením Reklamačného poriadku v priestoroch firmy a na svojej internetovej stránke www.spbtn.sk.



Ing. Miroslav Marko
konateľ spoločnosti