

**SBYT, s r.o., Sídl o Ivanská cesta 36A, 821 04 Bratislava,**

**Prevádzka: Prievozská 18, 820 04 Bratislava**

**Zapísaný v Obchodnom registri Mestského súdu Bratislava III, Odd.: Sro, vl. č. 53553/B**

# **REKLAMAČNÝ PORIADOK**

**(ďalej len ako „poskytovateľ služieb“), vydáva v súlade s ustanovením § 18 ods. 1 zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa tento**

## **Článok I.**

### **Úvodné ustanovenia a vymedzenie základných pojmov**

1. Reklamačný poriadok upravuje vzájomné práva a povinnosti poskytovateľa služieb ako právnickej osoby - podnikateľa a vlastníkov bytov a nebytových priestorov v bytových domoch pod správou poskytovateľa služieb, ktorí sú fyzickými osobami aj tzv. koneční spotrebitelia pri nehnuteľnostiach vo vlastníctve právnickej osobe (ďalej len ako „spotrebitelia“) v súvislosti s reklamáciami služieb poskytovaných na základe zmluvy o výkone správy a príslušných ustanovení všeobecne záväzných právnych predpisov, predovšetkým zákona č. 182/1993 Z. z. o vlastníctve bytov a nebytových priestorov v platnom znení.
2. Reklamáciou sa rozumie uplatnenie zodpovednosti za vady služieb v súvislosti s výkonom správy bytových domov, ktoré sú spotrebiteľom poskytované na základe zmluvy o výkone správy uzatvorenej s poskytovateľom služieb.
3. Vadou služby sa rozumie taký nedostatok v plnení poskytnutom zo strany poskytovateľa služieb, následkom ktorého nie je možné užívať službu v bežnej kvalite, bezpečne, plnohodnotne, obvyklým spôsobom alebo spôsobom dohodnutým priamo v zmluve o výkone správy.
4. Uplatnením reklamácie je jednostranný úkon spotrebiteľa adresovaný poskytovateľovi služieb, prostredníctvom ktorého spotrebiteľ reklamuje vadu jednej alebo viacerých poskytnutých služieb.
5. Vybavením reklamácie sa rozumie ukončenie reklamačného konania:
  - a) akceptáciou reklamácie poskytovateľom služieb, prípadne jej časti a splnením príslušných nárokov vznesených zo strany spotrebiteľa,
  - b) zamietnutím reklamácie z dôvodov určených týmto reklamačným poriadkom alebo ustanoveniami príslušných všeobecne záväzných právnych predpisov.

## **Článok II.**

### **Právo na uplatnenie reklamácie**

1. Spotrebitelia sú oprávnení uplatniť reklamáciu voči poskytovateľovi služieb, ak majú výhrady súvisiace s plneniami dohodnutými v uzatvorených zmluvách o výkone správy alebo v súvislosti so službami poskytovanými v súlade

**SBYT, s r.o., Sídlo Ivanská cesta 36A, 821 04 Bratislava,**

**Prevádzka: Prievozská 18, 820 04 Bratislava**

**Zapísaný v Obchodnom registri Mestského súdu Bratislava III, Odd.: Sro, vl. č. 53553/B**

- s príslušnými ustanoveniami všeobecne záväzných právnych predpisov v rámci výkonu správy bytových domov.
2. Za reklamáciu sa nepovažuje podanie spotrebiteľa adresované poskytovateľovi služieb, prostredníctvom ktorého spotrebiteľ:
    - a) žiada o identifikáciu platby alebo zrušenie platby,
    - b) požaduje fotokópiu alebo výpis z dokumentácie v súvislosti s poskytnutou službou,
    - c) navrhuje zlepšenie alebo zmenu poskytovaných služieb,
    - d) žiada o poskytnutie informácií v súvislosti s výkonom správy, ak účelom poskytnutia spotrebiteľom požadovaných informácií formulovaným v žiadosti nemá byť preverenie alebo prešetrenie správnosti alebo kvality poskytovaných služieb,
    - e) vyžaduje vydanie potvrdení na úradné účely,
    - f) vznáša voči poskytovateľovi služieb iné požiadavky alebo mu oznamuje iné skutočnosti, avšak z podania spotrebiteľa nevyplýva uplatnenie zodpovednosti za vady poskytovaných služieb alebo príčinná súvislosť medzi vadou a konaním, resp. opomenutím povinnosti zo strany poskytovateľa služieb.
  3. Za neoprávnenú reklamáciu sa považuje podanie, ktoré:
    - a) uvádza skutočnosti, ktoré sa nezakladajú na pravde,
    - b) je v rozpore so všeobecne záväznými právnymi predpismi alebo v rozpore s dobrými mravmi,
    - c) vytýka chyby v kvalite alebo správnosti služieb, poskytovanie ktorých nevyplýva zo zmluvy o výkone správy ani zo zákona.

### **Článok III.**

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

1. Spotrebiteľia sú oprávnení uplatniť reklamáciu:
  - a) osobne v sídle poskytovateľa služieb počas stránkových dní: **pondelok: 08:00 hod.- 11.00 hod. – 13:00 hod. – 17:00 hod., streda: 08:00 hod. – 12:00 hod., a vo štvrtok: 08:00 hod. – 12:00 hod.**, prítomnosť osoby poverenej vybavovať reklamácie v uvedených dňoch a časoch v sídle poskytovateľa služieb zabezpečí poskytovateľ služieb, ktorý zodpovedá aj za všetky škody vzniknuté v súvislosti s porušením predmetnej povinnosti,
  - b) písomným podaním adresovaným do sídla poskytovateľa služieb,
  - c) prostriedkami elektronickej komunikácie, na e-mailovú adresu poskytovateľa služieb: **sbyt@sbyt.sk**,
  - d) iným vhodným spôsobom, prostredníctvom ktorého je možné jednoznačne určiť, kto reklamáciu podáva, akej veci sa reklamácia týka, čoho sa spotrebiteľ uplatnením reklamácie dožaduje a za použitia

**SBYT, s r.o., Sídlo Ivanská cesta 36A, 821 04 Bratislava,**

**Prevádzka: Prievozská 18, 820 04 Bratislava**

**Zapísaný v Obchodnom registri Mestského súdu Bratislava III, Odd.: Sro, vl. č. 53553/B**

ktorého je túto reklamáciu možné vybaviť v súlade s reklamačným poriadkom.

2. Z reklamácie musí byť zrejmé:
  - a) kto ju uplatňuje, pričom spotrebiteľia sú povinní identifikovať sa minimálne údajmi v rozsahu: meno, priezvisko, dátum narodenia, adresa trvalého alebo prechodného pobytu, e-mailová alebo iná korešpondenčná adresa, prípadne telefónne číslo,
  - b) čo je predmetom reklamácie, ktorý je potrebné konkretizovať určitým popisom vytykanej vady reklamovanej služby,
  - c) čoho sa spotrebiteľ uplatňujúci reklamáciu domáha, a to vznesením konkrétnych nárokov voči poskytovateľovi služieb.
3. Spotrebiteľia sú povinní k reklamácií doložiť všetky relevantné doklady súvisiace s reklamovanou službou, resp. s reklamovaným úkonom, ktoré preukazujú nimi tvrdené skutočnosti.
4. Ak reklamácia neobsahuje všetky údaje potrebné pre jej riadne vybavenie zo strany poskytovateľa služieb a/alebo k nej neboli pripojené relevantné doklady preukazujúce tvrdenia spotrebiteľa, poskytovateľ služieb bezodkladne vyzve spotrebiteľa na ich doplnenie. Ak spotrebiteľ pripojil k reklamácií fotokópie dokladov, poskytovateľ služieb je v prípade pochybností oprávnený vyzvať spotrebiteľa na predloženie ich originálov alebo úradne osvedčených fotokópií.
5. Spotrebiteľovi, ktorý uplatnil reklamáciu, poskytne poskytovateľ služieb poučenie o jeho spotrebiteľských právach a bezodkladne mu vydá potvrdenie o uplatnení reklamácie, a to tou istou formou akou spotrebiteľ reklamáciu uplatnil (pri podaní reklamácie poštou návratný list, pri osobnom podaní reklamácie v sídle poskytovateľa služieb podpísaný protokol o prebratí reklamácie, pri podaní elektronickou poštou návratný e-mail s číslom reklamačného podania a v prípade alternatívneho spôsobu uplatnenia reklamácie v súlade s ods. 1 písm. d) tohto článku iným vhodným spôsobom).
6. Ak bola reklamácia podaná neoprávnenou osobou, na nepríslušnom mieste, oneskorene alebo vo veci prebieha alebo bolo právoplatne ukončené súdne či iné konanie pred orgánom verejnej moci, je poskytovateľ služieb oprávnený reklamáciu odmietnuť, o čom spotrebiteľa písomne upovedomí.

## **Článok IV.**

### **Lehota na podanie reklamácie**

1. Reklamáciu je potrebné uplatniť bez zbytočného odkladu po zistení nesprávnosti, vady kvality alebo iného parametra reklamovanej služby.
2. Právo na uplatnenie reklamácie zaniká, ak sa neuplatní vo všeobecnej občiansko-právnej lehote na uplatnenie zodpovednosti za vady v rámci spotrebiteľských vzťahov, t. j. do 24 mesiacov odo dňa poskytnutia služby.

## **Článok V.**

### **Vybavenie reklamácie**

1. Poskytovateľ služieb určuje spôsob vybavenia a reklamáciu vybavuje podľa možnosti ihneď, najneskôr však v lehote do 30 dní od jej uplatnenia. Na účely vybavenia reklamácie sa do tejto doby nezapočítava čas potrebný na odborné posúdenie reklamácie (znalecký posudok, odborná skúška, vystavenie protokolu o úradnom overení meradla a pod.), ak bol spotrebiteľ zo strany poskytovateľa služieb o potrebe odborného posúdenia riadne upovedomený a napriek takémuto upovedomeniu na podanej reklamácií a potrebe prešetrenia reklamovanej vady trvá.
2. Poskytovateľ služieb je povinný vystaviť spotrebiteľovi písomný doklad o vybavení reklamácie, ktorý obsahuje aj informáciu o spôsobe jej vybavenia, najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie; to neplatí pri potrebe odborného posúdenia vady podľa predchádzajúceho odseku tohto článku, kedy poskytovateľ služieb vydá spotrebiteľovi doklad o spôsobe vybavenia reklamácie najneskôr do 30 dní odo dňa jej uplatnenia a doklad o vybavení reklamácie bezodkladne po doručení odborného posúdenia a jeho spracovaní na účely vybavenia reklamácie.
3. Poskytovateľ služieb je povinný na požiadanie orgánu dozoru preukázať fotokópiu potvrdenia o prijatí reklamácie, dôvody, pre ktoré nie je možné rozhodnúť o spôsobe vybavenia reklamácie ihneď a pre ktoré nie je reklamáciu možné vybaviť ihneď po určení spôsobu vybavenia reklamácie, zaslanie alebo výsledky odborného posúdenia a fotokópiu dokladu o vybavení reklamácie.
4. Poskytovateľ služieb je povinný viesť evidenciu o reklamáciách, umožniť nahliadanie spotrebiteľov do evidencie a predložiť ju na požiadanie orgánu dozoru na nazretie. Evidencia o reklamáciách musí obsahovať údaje o dátume uplatnenia reklamácie, dátume a spôsobe vybavenia reklamácie a poradové číslo dokladu o uplatnení reklamácie.
5. Uplatnením reklamácie nie je dotknutý nárok spotrebiteľa na náhradu škody spôsobený vadou poskytovanej služby.
6. Náklady spojené s vybavovaním reklamácie znáša poskytovateľ služieb, ak nejde o zjavne šikanózný výkon práva alebo zjavne neopodstatnenú opakovanú reklamáciu zo strany spotrebiteľa, ktorú poskytovateľ služieb riadne prešetril a vybavil, avšak spotrebiteľ požaduje ďalšie dôkazy (predovšetkým opakované odborné posudky) na preukázanie ním tvrdených skutočností.
7. Ak bola vada poskytnutej služby preukázateľne spôsobená uvedením nesprávnych alebo nepravdivých údajov zo strany spotrebiteľa, nesplnením alebo porušením povinnosti vyplývajúcej pre spotrebiteľa zo zmluvných podmienok alebo všeobecne záväzných právnych predpisov, má poskytovateľ služieb voči spotrebiteľovi nárok na náhradu nákladov vzniknutých v súvislosti s prešetrením vecí.

**SBYT, s r.o., Sídlo Ivanská cesta 36A, 821 04 Bratislava,**

**Prevádzka: Prievozská 18, 820 04 Bratislava**

**Zapísaný v Obchodnom registri Mestského súdu Bratislava III, Odd.: Sro, vl. č. 53553/B**

8. Ak spotrebiteľ nesúhlasí s výsledkom vybavenia reklamácie, je oprávnený uplatniť voči poskytovateľovi služieb ďalšiu reklamáciu.
9. Ak sa spotrebiteľ domnieva, že poskytovateľ služieb v rámci vybavovania ním uplatnenej reklamácie porušil všeobecne záväzné právne predpisy, je oprávnený obrátiť sa na Slovenskú obchodnú inšpekciu. Rozhodnutia Slovenskej obchodnej inšpekcie sú preskúmateľné súdom.

## **Článok VI.**

### **Záverečné ustanovenia**

1. Vzťahy medzi spotrebiteľmi a poskytovateľom služieb, ktoré nie sú upravené týmto reklamačným poriadkom, sa riadia uzatvorenou zmluvou o výkone správy a príslušnými ustanoveniami všeobecne záväzných právnych predpisov, najmä zákona č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník a zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa.
2. Tento reklamačný poriadok je poskytovateľ služieb povinný zverejniť na svojom webovom sídle, na miestach obvyklých na oznamovanie informácií v bytových domoch pod správou poskytovateľa služieb a na nahliadnutie ho sprístupniť každému spotrebiteľovi vo svojom sídle evidovanom v Obchodnom registri SR.
3. V prípade zmeny ustanovení príslušných všeobecne záväzných právnych predpisov je poskytovateľ služieb povinný vyhotoviť a zverejniť zmenu reklamačného poriadku najneskôr v deň nadobudnutia účinnosti týchto ustanovení.
4. Tento reklamačný poriadok nadobúda účinnosť dňom 01.01.2024
5. Účinnosť tohto reklamačného poriadku je daná na dobú neurčitú.

V Bratislave, dňa 31.12.2023

**SBYT,s.r.o.**

Ing. Jana Svičková  
konateľ

**SBYT, s r.o., Sídlo Ivanská cesta 36A, 821 04 Bratislava,**

**Prevádzka: Prievozská 18, 820 04 Bratislava**

**Zapísaný v Obchodnom registri Mestského súdu Bratislava III, Odd.: Sro, vl. č. 53553/B**