

# REKLAMAČNÝ PORIADOK

ABC facility, a. s., (ďalej len „ABC facility“), so sídlom Trnavská cesta 6/A, 821 08 Bratislava – mestská časť Ružinov, zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I, Oddiel: Sa, vložka č.: 4225/B, IČO: 36 823 546, DIČ: 2022436075, IČ DPH: SK2022436075

## vydáva tento reklamačný poriadok

upravujúci právne vzťahy vzniknuté medzi ABC facility (predávajúcim) a spotrebiteľmi pri vybavovaní reklamácií správnosti a/alebo kvality činností a služieb spojených so správou bytového a nebytového fondu dodávaných spotrebiteľom.

### Čl. I.

#### Vymedzenie pojmov

- Spotrebiteľom je v podmienkach ABC facility** osoba, ktorá používa služby poskytované ABC facility pre svoju osobnú spotrebu alebo pre potreby príslušníkov svojej domácnosti. Spotrebiteľ je v právnom vzťahu k správcovi najmä na základe zmluvy o výkone správy, nájomnej zmluvy a pod.. Spotrebiteľ pri uzatváraní a plnení spotrebiteľskej zmluvy nekoná v rámci predmetu svojej podnikateľskej činnosti, zamestnania alebo povolania.
- Predávajúcim** je pre účely tohto reklamačného poriadku ABC facility, ktoré svojim spotrebiteľom zabezpečuje činnosti a služby spojené so správou bytového a nebytového fondu, okrem služieb a prác, ktoré spotrebiteľ uhrádza priamo dodávateľovi. Predávajúci pri uzatváraní a plnení spotrebiteľskej zmluvy koná v rámci predmetu svojej podnikateľskej činnosti.
- Reklamáciou** sa rozumie uplatnenie nároku spotrebiteľa na preverenie správnosti a/alebo kvality činností a služieb spojených so správou bytového a nebytového fondu a odstránenie nesprávnosti a/alebo nekvality činností, služieb a dodávok spojených so správou bytového a nebytového fondu dodávaných spotrebiteľovi. Za reklamáciu sa nepovažuje opravný prostriedok smerujúci proti rozhodnutiu orgánov družstva, podaný v zmysle stanov ABC facility. Reklamáciou taktiež nie je sťažnosť ani podanie, ktorými dáva spotrebiteľ podnety alebo návrhy na zlepšenie činnosti ABC facility.

### Čl. III.

#### Spôsob a miesto uplatnenia reklamácie

- Neoprávnenou reklamáciou sa rozumie reklamácia:
  - ktorou spotrebiteľ reklamuje také vady kvality a/alebo správnosti služieb a činností v oblasti správy bytových domov, ktoré nevyplývajú zo zmluvného vzťahu medzi spotrebiteľom a ABC facility,
  - ktorá je v rozpore so všeobecne záväznými právnymi predpismi a/alebo s dobrými mravmi,
  - v ktorej spotrebiteľ uvádza také skutočnosti a dôvody, ktoré sa ukážu ako neopodstatnené, alebo sa nezakladajú na pravde,
  - ktorá je podaná po uplynutí lehoty na podanie reklamácie,
  - ktorú v lehote uvedenej v písomnej výzve družstva spotrebiteľ nedoplnil a/alebo k nej nepodal požadované vysvetlenie.
- Reklamácie sa prijímajú v administratívnej budove, t.j. v mieste sídla ABC facility na Trnavskej ceste 6/A, 821 08 Bratislava – mestská časť Ružinov v písomnej forme nasledovne:

- a) osobne počas stránkových hodín vyplnením tlačiva spotrebiteľom, ktoré bude poskytnuté zamestnancom príslušného oddelenia a tvorí prílohu č. 1 tohto reklamačného poriadku, alebo podaním vopred spísanej reklamácie do podateľne ABC facility,
  - b) poštovou zásielkou na adresu sídla ABC facility, alebo aj písomne elektronickou formou na e-mailovú adresu office@abcfacility.sk.
3. Reklamácia podľa čl. 2 bod 1 písm. a) sa vyhotovuje v dvoch vyhotoveniach. ABC facility si ponechá jedno vyhotovenie s povahou originálu. Spotrebiteľ si ponechá druhé vyhotovenie s podacou pečiatkou a prideleným evidenčným číslom
  4. V prípade reklamácie podľa čl. 2 bod 1 písm. b) je ABC facility povinné doručiť spotrebiteľovi potvrdenie o uplatnení reklamácie bez zbytočného odkladu, najneskôr však spolu s dokladom o vybavení reklamácie.

### **Čl. III.**

#### **Obsah a lehoty reklamácie**

1. Reklamácia musí byť podpísaná spotrebiteľom a musí obsahovať:
  - a) Identifikačné údaje o spotrebiteľovi v rozsahu: titul, meno, priezvisko, adresa trvalého pobytu alebo iná adresa, na ktorú si žiada doručiť doklad o vybavení reklamácie, telefonický kontakt a e-mailovú adresu,
  - b) čo je predmetom reklamácie - z reklamácie musia byť zrejmé vady kvality alebo vady správnosti, ktorej služby resp. ktorého úkonu zákazník vytýka a čoho sa zákazník domáha,
  - c) spotrebiteľ je povinný doložiť všetky doklady súvisiace s reklamovanou službou, resp. úkonom, ktoré preukazujú ním tvrdené skutočnosti
2. Reklamačné lehoty sú nasledujúce:
  - a) vo veciach technickej a investičnej činnosti 24 mesiacov, ak z konkrétnej zmluvy nevyplýva iná lehota,
  - b) vo veciach ekonomických 36 mesiacov, okrem reklamácie vyúčtovania nákladov spojených s užívaním bytu/nebytového priestoru a predpisu mesačných preddavkov, kde je lehota 30 kalendárnych dní odo dňa doručenia vyúčtovania/predpisu.
3. Lehota na podanie reklamácie začína plynúť odo dňa dodania reklamovanej činnosti a/alebo služby resp. vzniku nesprávnosti alebo chyby v ich kvalite.
4. Pokiaľ spotrebiteľ neuplatní reklamáciu v uvedenej lehote, zanikne mu právo na uplatnenie nároku na odstránenie nesprávnosti resp. odstránenie chyby kvality dodaných služieb a činností v súvislosti so správou bytového a nebytového fondu.

### **Čl. IV.**

#### **Vybavenie reklamácie**

1. ABC facility je povinné poučiť spotrebiteľa o jeho právach podľa všeobecného predpisu § 622 a § 623 Občianskeho zákonníka (príloha č. 2).
2. ABC facility vybaví reklamáciu neodkladne, najneskôr však do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie.
3. V prípade neúplnej reklamácie alebo v prípade potreby poskytnutia doplňujúcej informácie od spotrebiteľa k podanej reklamáci, 30-dňová lehota na vybavenie reklamácie začína plynúť až dňom doručenia doplnenia reklamácie ABC facility alebo doručenia požadovaných doplňujúcich informácií k podanej reklamáci.

4. Pokiaľ ABC facility zistí, že reklamácia neobsahuje všetky potrebné skutočnosti alebo je nejasná, písomne vyzve spotrebiteľa na doplnenie podania resp. vysvetlenie skutočností potrebných k vybavovaniu reklamácie. Spotrebiteľ je povinný v stanovenej primeranej lehote doplniť reklamáciu alebo podať ABC facility požadované vysvetlenie.
5. Výsledok prešetrenia reklamácie v podobe písomného dokladu o vybavení reklamácie zašle ABC facility spotrebiteľovi. Odoslaním písomného dokladu o vybavení reklamácie sa považuje reklamácia za vybavenú.
6. Opakovaná reklamácia a ďalšia opakovaná reklamácia je reklamácia toho istého spotrebiteľa v tej istej veci, ak v nej neuvádza nové skutočnosti. Ak bola predchádzajúca reklamácia vybavená riadne, na opakovanú reklamáciu bude spotrebiteľovi po opätovnom preverení zaslané písomné oznámenie, že jeho reklamácia bola už vybavená s poučením, že ďalšie opakované reklamácie budú odložené. Opakovaná sťažnosť bude vybavená v lehote do 30 kalendárnych dní.

#### **Čl. V. Evidencia reklamácie**

1. ABC facility je povinné viesť evidenciu o reklamáciách a predložiť ju na požiadanie orgánu dozoru na nahliadnutie.
2. ABC facility je povinné na požiadanie orgánu dozoru preukázať kópiu 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 kópiu dokladu o vybavení reklamácie.
3. Evidencia o reklamácii musí obsahovať údaje o dátume uplatnenia reklamácie, dátume a spôsobe vybavenia reklamácie a poradové číslo dokladu o uplatnení reklamácie.

#### **Čl. 6. Záverečné ustanovenia**

1. Tento Reklamačný poriadok je sprístupnený pre spotrebiteľov v sídle ABC facility na Trnavskej ceste 6/A, 821 08 Bratislava – mestská časť Ružinov na mieste dostupnom spotrebiteľovi.
2. Tento Reklamačný poriadok bol schválený predstavenstvom ABC facility dňa 12.05.2016.
3. Zmena č. 1 tohto Reklamačného poriadku ABC facility bola schválená PD ABC facility dňa 23.11.2017 a nadobúda účinnosť týmto dňom.

V Bratislave, dňa .....

.....  
**ABC facility, a.s.**  
Ing. Michal Vico  
predseda predstavenstva

.....  
**ABC facility, a.s**  
Mgr. Tomáš Horský  
člen predstavenstva

**Príloha č. 1 k Reklamačnému poriadku**

**Záznam o podaní reklamácie  
(Reklamačný lístok)**

Poradové číslo dokladu o uplatnení reklamácie: .....(xx/mesiac/rok)

Na ABC facility podáva reklamáciu:

Meno a priezvisko: .....

Adresa: ..... VS: .....

Tel. č.:..... e-mail:.....

Predmet reklamácie:

Prílohy:

V ....., dňa .....

.....  
podpis spotrebiteľa

**Príloha č. 2 k Reklamačnému poriadku**

**Poučenie spotrebiteľa o jeho právach podľa všeobecného predpisu (§18 ods. 4 z. č. 250/2007 Z. z. v spojitosti s § 622 a 623 z. č. 40/1964 Zb.)**

V zmysle § 18 ods. 4 z. č. 250/2007 Z. z. ak spotrebiteľ uplatní reklamáciu, je predávajúci povinný ho poučiť o jeho právach podľa § 622 a § 623 Občianskeho zákonníka v platnom znení:

**§ 622**

(1) Ak ide o vadu, ktorú možno odstrániť, má kupujúci právo, aby bola bezplatne, včas a riadne odstránená. Predávajúci je povinný vadu bez zbytočného odkladu odstrániť.

(2) Kupujúci môže namiesto odstránenia vady požadovať výmenu veci, alebo ak sa vada týka len súčasti veci, výmenu súčasti, ak tým predávajúcemu nevzniknú neprimerané náklady vzhľadom na cenu tovaru alebo závažnosť vady.

(3) Predávajúci môže vždy namiesto odstránenia vady vymeniť vadnú vec za bezvadnú, ak to kupujúcemu nespôsobí závažné ťažkosti.

**§ 623**

(1) Ak ide o vadu, ktorú nemožno odstrániť a ktorá bráni tomu, aby sa vec mohla riadne užívať ako vec bez vady, má kupujúci právo na výmenu veci alebo má právo od zmluvy odstúpiť. Tie isté práva prislúchajú kupujúcemu, ak ide síce o odstrániteľné vady, ak však kupujúci nemôže pre opätovné vyskytnutie sa vady po oprave alebo pre väčší počet väd vec riadne užívať.

(2) Ak ide o iné neodstrániteľné vady, má kupujúci právo na primeranú zľavu z ceny veci.

Svojim podpisom potvrdzujem, že som bol v zmysle § 18 ods. 4 z. č. 250/2007 Z. z. poučený o svojich právach podľa § 622 a § 623 Občianskeho zákonníka v platnom znení:

.....  
(meno, priezvisko – čitateľne, podpis spotrebiteľa) (dátum a miesto)