

# REKLAMAČNÝ PORIADOK

Spoločnosť BYTHOS s.r.o., so sídlom Rudlovska cesta 53, 974 01 Banská Bystrica, IČO: 36623059 , zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Banská Bystrica, oddiel: Sro, vložka číslo: 8889/S (ďalej len "BYTHOS s.r.o."), v súlade so Zákonom o ochrane spotrebiteľa (zákon č. 250/2007 Z.z. v znení neskorších predpisov), ako aj ostatnými všeobecne záväznými právnymi predpismi,

## vydáva tento reklamačný poriadok

ktorý upravuje práva a povinnosti medzi BYTHOS s.r.o. ako správcom bytových domov vykonávajúcim činnosti podľa §8 zákona č. 182/1993 Z.z. o vlastníctve bytov a NP v znení neskorších predpisov a spotrebiteľmi v súvislosti s reklamáciami služieb, poskytovanými BYTHOS s.r.o., vrátane pravidiel pre príjem, evidenciu a spôsob vybavenia Reklamácií.

## Článok I.

### Úvodné ustanovenia

1. Pojmy na účely Reklamačného poriadku:
  - 1.1. **Spotrebiteľ** - osoba ktorá má k predmetu reklamácie vzťah založený zmluvou o výkone správy (ďalej ZoVS) s BYTHOS s.r.o. , ktorá vykonáva činnosť správcu na základe ZoVS, alebo zriaďuje vymedzené činnosti pre bytové domy na základe mandátnych zmlúv.
  - 1.2. **BYTHOS s.r.o.** – spoločnosť ,ktorá má v predmete podnikania správu a údržbu bytového a nebytového fondu v rozsahu voľných živností, ktorá vykonáva činnosť správcu na základe ZoVS, alebo zriaďuje vymedzené činnosti pre bytové domy na základe mandátnych zmlúv (ďalej MZ).

## Článok II.

### Forma ,predmet a miesto uplatnenia Reklamácie

1. Spotrebiteľ je oprávnený podať Reklamáciu preukázateľnou formou.Za preukázateľnú formu sa považuje :
  - 1.1.písomná doručená poštou,
  - 1.2.písomná , doručená osobne do sídla BYTHOS s.r.o. ,
  - 1.3.odoslaná e-mailom s nespochybniteľnou identifikáciou odosielateľa a prijímateľa,
  - 1.4.spísaná v mieste uplatnenia reklamácie,
2. Miestom uplatnenia reklamácie je sídlo BYTHOS s.r.o. ,Rudlovska cesta 53, 974 01 Banská Bystrica, e-mail: bythos@bythos.sk.
3. Reklamácia musí obsahovať najmä :
  - \*meno a priezvisko zákazníka, dátum narodenia, adresu trvalého pobytu, korešpondenčnú adresu (ak nie je zhodná a adresou trvalého pobytu).

\*predmet Reklamácie ktorý môže byť:

- vada v službách dodávaných BYTHOS s.r.o. najmä v spracovaní ročného vyúčtovania,
- vada v dodávkach tretích strán – správca postupuje reklamáciu za spotrebiteľa tretej strane ,
- vady v poskytovaných službách ,založených na ZOVs, MZ.,

4. Na uplatnenie reklamácie sú vždy postačujúce nespochybniteľné doklady o reklamovanej skutočnosti.
5. Reklamácia môže obsahovať aj iné kontaktné údaje spotrebiteľa napr.telefónne číslo, e-mailovú adresu.
6. BYTHOS s.r.o. je povinný vydať spotrebiteľovi potvrdenie o uplatnení písomnej reklamácie podanej podľa : bodu 1) ods.1.2.,1.4., na reklamačnom protokole (viď príloha č.1),ktorý sa vyhotoví v dvoch vyhotoveniach, z ktorých každá strana obdrží jedno vyhotovenie,alebo potvrdí prevzatie reklamácie na kópii dokladu ,pri uplatnení reklamácie na mieste.  
Bodu 1) ods.1.1.,1.3., je BYTHOSs.r.o. povinný doručiť spotrebiteľovi potvrdenie o uplatnení reklamácie bez zbytočného odkladu ,najneskôr spolu s dokladom o vybavení reklamácie.

### **Článok III.**

#### **Právo uplatnenie reklamácie**

- 1.Na uplatnenie reklamácie má právo len spotrebiteľ.

### **Článok IV.**

#### **Lehoty na uplatnenie Reklamácie**

1. Dátumom uplatnenia reklamácie je dátum , kedy bola reklamácia spotrebiteľa preukázateľne doručená BYTHOS s.r.o.
2. Ak je predmetom reklamácie ročné vyúčtovanie a reklamácia bola oprávnená , predlžuje sa reklamačná lehota predmetu reklamácie (teda výhradne položky ktorá bola predmetom reklamácie) o 30 dní , odo dňa prevzatia opravy predmetu reklamácie.
3. V prípade opravy celého ročného vyúčtovania , predlžuje sa reklamačná lehota ročného vyúčtovania ako celku o 30 dní odo dňa prevzatia opravy ročného vyúčtovania.

### **Článok V.**

#### **Vybavenie Reklamácie**

- 1.Reklamácia môže byť vybavená nasledovne:

- posúdením , že reklamácia je oprávnená a opravou vady
- postúpením k odbornému stanovisku tretej osobe,
- odmietnutím pre neopodstatnenosť predmetu reklamácie,

2.BYTHOS s.r.o. je povinný prevziať aj neoprávnenú reklamáciu a vybaviť ju odmietnutím v lehote 30 dní od prevzatia takejto reklamácie.

3.BYTHOS s.r.o. je povinný oboznámiť spotrebiteľa s výsledkom reklamačného konania najneskôr v lehote 30 dní odo dňa nasledujúceho po doručení reklamácie.

4.Za oboznámenie o výsledku reklamačného konania sa považuje preukazateľne doručenie opravených dokladov spotrebiteľovi, v lehote najneskôr do 30 dní od uplatnenia Reklamácie.

5.Ak spotrebiteľ nesúhlasí s vybavením Reklamácie, je oprávnený uplatniť svoje nároky súdnou cestou. Vybavením Reklamácie nie je dotknuté právo spotrebiteľa na náhradu škody podľa všeobecne záväzných právnych predpisov.

5.BYTHOS s.r.o. je povinné poučiť spotrebiteľa o jeho právach podľa § 622 a 623 Občianskeho zákonníka . Poučenie obdrží spotrebiteľ písomne -(viď Príloha č.2).

#### **Článok V.**

#### **Lehoty na vybavenie Reklamácie**

1.Všeobecná lehota na vybavenie reklamácie je 30 dní odo dňa nasledujúceho po preukázateľnom doručení reklamácie.

2.Do lehoty sa nezapočítava čas nevyhnutný na odborné posúdenie predmetu reklamácie ,ako je preskúšanie meracieho zariadenia , ktoré bolo príčinou alebo malo vplyv na predmet reklamácie.

#### **Článok VI.**

#### **Evidencia Reklamácií**

1. BYTHOS s.r.o. je povinná viesť evidenciu o reklamáciách v Knihe došlej pošty.

2.Evidencia musí obsahovať tieto evidenčné údaje :

- údaje o spotrebiteľovi,
- predmet reklamácie,
- datum uplatnenia reklamácie,
- poradové číslo reklamácie,
- osobu zodpovednú za vybavenie reklamácie,
- datum a spôsob vybavenia reklamácie,.

## **Článok VII. Záverčné ustanovenia**

1. V prípade ,že spotrebiteľ sa domnieva, že BYTHOS s.r.o. porušila všeobecne záväzné právne predpisy, je oprávnený obrátiť sa na Slovenskú obchodnú inšpekciu ,prípadne iné orgány.
2. BYTHOS s.r.o. je oprávnená zmeniť tento Reklamačný poriadok v nadväznosti na zmenu právnych predpisov.
3. Reklamačný poriadok bol vypracovaný v zmysle zákona č.250/2007 Z.z. o ochrane spotrebiteľa a zákona č.372/1991 Zb. o priestupkoch v znení nesjkorších predpisov.
4. Reklamačný poriadok nadobúda účinnosť dňom 01.01.2016. Reklamačný poriadok je zverejnený na viditeľnom mieste v sídle spoločnosti BYTHOS s.r.o. a to vo vstupnej miestnosti na nástenke a na webovom sídle spoločnosti [www.bythos .sk](http://www.bythos.sk).

V Banskej Bystrici dňa 1.januára 2016

BYTHOS s.r.o.  
v zastúpení Čemová Nadežda, Kalčevská Milada  
konateľky spoločnosti

Príloha č. 1. Reklamačného poriadku

## Reklamačný protokol

Záznam o podaní reklamácie

Poradové číslo Reklamačného protokolu podľa Knihy evidencie reklamácií:.....

Miesto uplatnenia reklamácie:.....

Meno a priezvisko spotrebiteľa:.....

Adresa spotrebiteľa:.....

Variabilný symbol:.....

Telefón:.....e-mail :.....

Predmet reklamácie:

Prílohy:

V Banskej Bystrici                      dňa .....                      Podpis spotrebiteľa.....

Za BYTHOS s.r.o. prevzal dňa:.....                      Podpis:.....

## **Poučenie spotrebiteľa o jeho právach**

V zmysle §18 ods. 4 zák.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 Zák. č. 250/2007 Z. z. poučený o svojich právach podľa § 622 a § 623 Občianskeho zákonníka v platnom znení:*

---

čitateľne Meno, priezvisko a podpis spotrebiteľa

v Banskej Bystrici dňa.....



BYTHOS s.r.o. so sídlom Rudlovska cesta č.53, 974 01 Banská Bystrica s. č. 6550 IČO:36623059  
Register: Obchodný register Okresného súdu v Banskej Bystrici odd.Sro, vl.8889/S  
Zapísaný v zozname správcov bytových domov vedený Ministerstvom dopravy a výstavby SR pod číslom 0104

# REKLAMAČNÝ PORIADOK