

REKLAMAČNÝ PORIADOK

Platný od 1.1.2017

VSD s.r.o.
Trebišovská 3
821 02 Bratislava

I. Úvodné ustanovenia

1. Spoločnosť VSD s.r.o., so sídlom na Trebišovskej ulici číslo 3 v Bratislave, IČO 358 14 560, zapísaná v obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I, odd. Sro. vložka č. 24350/B, ktorá vykonáva svoju činnosť na základe Zákona NR SR o vlastníctve bytov a nebytových priestorov č. 182/1993 Z.z., v znení neskorších zmien a predpisov, podľa §8 a Zákona o správcoch bytových domoch č. 246 / 2015 Z.z. v znení neskorších zmien a predpisov, ďalej len „**správca**“.
2. Vlastník bytu, alebo nebytového priestoru ktorý má uzavretú platnú zmluvu na výkon správy domu so správcom a je zapísaný ako vlastník na liste vlastníctva príslušného domu ku dňu podania reklamácie, alebo mal riadne uzavretú zmluvu na výkon správy domu so správcom a bol zapísaný na liste vlastníctva príslušného domu v čase za ktorý reklamáciu podáva, ďalej len „**vlastník**“.
3. Zákon NR SR o vlastníctve bytov a nebytových priestorov č. 182 / 1993 v znení neskorších zmien a predpisov, ďalej len „**zákon**“
4. Tento reklamačný poriadok sa vzťahuje na služby, ktoré správca poskytuje svojimi pracovníkmi a spolupracujúcimi osobami. Reklamačný poriadok slúži k správne mu postupu pri uplatňovaní práv reklamujúceho a zodpovednosti za služby poskytované správcom.

II. Prijímanie reklamácie

1. Vlastník môže reklamáciu podať:
 - a) osobne v sídle správcu, a to písomnou formou
 - b) doporučenou poštou
 - c) elektronicky e-mailom na adresu vsd@vsd.sk, pokiaľ tento e-mail zašle aj doporučenou poštou, najneskôr do troch kalendárnych dní, do sídla správcu. Reklamácie v inej podobe nie sú uznané.
2. **Vlastník musí v reklamacii uviesť presný predmet reklamácie, vrátane odôvodnenia,** a taktiež svoje identifikačné údaje, najmä meno a priezvisko, adresu domu a variabilný symbol. **Reklamácia musí obsahovať všetky súvisiace doklady a prílohy k predmetnej reklamacii, všetko v písomnej forme.**
3. Vlastník sa nemôže domáhať reklamácie len na základe nepodložených dohadov, domnienok, náhodne počutých rozhovorov, alebo neoverených informácií. Taktiež sa vlastník nemôže domáhať reklamácie, iba na základe tvrdenia vlastníka, že ústne informoval o reklamovaných skutočnostiach správcu, alebo dodávateľa služby.
4. Reklamáciu môže podať iba vlastník, v zmysle článku I., bod 2., alebo ním poverená osoba, ktorá sa musí preukázať úradne overeným splnomocnením.
5. Za reklamáciu sa nepovažujú sťažnosti na činnosť správcu, a ani podania, ktoré majú informatívny charakter, alebo majú za úlohu zlepšenie činnosti správcu.

6. Postup správcu pri prijatí a evidencii reklamácie :
 - a) vyznačí dátum doručenia reklamácie
 - b) zapíše uvedenú reklamáciu do evidencie reklamácií, pričom vyznačí, či ide o reklamáciu podanú osobne, poštou alebo e-mailom
 - c) zapíše zoznam a počet príloh
 - d) zapíše predmet reklamácie
 - e) v prípade reklamácie doručenej osobne správcu vyznačí na vlastníckovej kópii dátum prevzatia reklamácie.
7. Správca následne prideli reklamáciu pracovníkovi, ktorému vyplýva predmet reklamácie z pracovnej náplne, alebo konateľ spoločnosti určí iného zodpovedného pracovníka.
8. V prípade, že vlastník reklamuje správnosť merania bytových vodomeroch, pomerových meračov tepla alebo kalorimetrických meračov tepla, postupuje sa podľa článku IV, body 7 a 8.
9. V prípade, že vlastník reklamuje počet osobomesiacov nahlásených u iného vlastníka, postupuje sa pri vybavení reklamácie podľa článku IV, bod 9.

III. Predmet reklamácie

1. Reklamácia je uplatnenie si nároku vlastníka na:
 - a) správnosť rozpočítavania nákladov
 - b) správnosť odpočtov meračov studenej vody a teplej vody
 - c) správnosť zapísania osobomesiacov za príslušný kalendárny rok
 - d) správnosť odpočtu pomerových meračov tepla pre ÚK
 - e) neposkytnutie služieb správcu v zmysle zákona a v rozpore s uzavretou zmluvou na výkon správy
 - f) dodaných službách správcu, na ktorých sa osobitne dohodol s vlastníkom/vlastníkmi, a to písomne alebo odsúhlasením v zápisnici so schôdze alebo písomného hlasovania.
2. Za neoprávnenú reklamáciu sa považuje:
 - a) reklamácia, ktorá nebola podaná v súlade s článkom II, body 1 až 5
 - b) reklamácia, ktorou vlastník reklamuje nároky alebo nesprávnosti služieb, ktoré nevyplývajú zo zákona alebo zmluvného vzťahu medzi správcu a vlastníkom
 - c) reklamácie, ktoré sú v rozpore so všeobecnými záväznými právnymi predpismi
 - d) reklamácia, v ktorej vlastník uvádza nepravdivé údaje
 - e) reklamácia, ktorá je podaná po reklamačnej dobe
 - f) e-mailová reklamácia, ktorá nebola vlastníkom potvrdená v písomnej podobe.
 - g) reklamácia ku ktorej vlastník nedodá písomné doklady potvrdzujúce skutočnosť reklamácie v zmysle bodu 3 tohto článku.
3. V prípade, že je reklamácia nejasná, alebo neobsahuje všetky požadované náležitosti, vlastník bude obratom vyzvaný na jej doplnenie do určitého termínu, minimálne 10 dní. Ak tento termín vlastník nedodrží, bude sa

reklamácia považovať za neoprávnenú. Termín vybavenia reklamácie sa predlžuje o dobu, odkedy bol vlastník vyzvaný na doplnenie reklamácie po dobu, kedy dodal doplňujúce informácie k reklamáci.

IV. Postup pri vybavovaní reklamácie

1. Reklamácia sa vybavuje ihneď podľa charakteru reklamácie, najneskôr do 30-tich dní.
2. V prípade, ak sa na vybavenie reklamácie vyžaduje vysvetlenie tretej strany (napríklad spoločnosti zabezpečujúcej odpočty meračov, rozúčtovanie nákladov, vyjadrenie zhotoviteľa diela), predlžuje sa čas na vybavenie reklamácie o čas potrebný pre tretiu stranu. O tomto stave musí správca bezodkladne informovať vlastníka.
3. V prípade, že vlastník bol správcom vyzvaný na doplnenie reklamácie (článok III. bod 3.) predlžuje sa doba vybavenia reklamácie o dobu odkedy vlastník bol vyzvaný na doplnenie reklamácie po dobu dokedy dodal doplňujúce informácie k reklamáci.
4. Pracovník, ktorému bola reklamácia pridelená, zodpovedá za jej vybavenie. V prípade potreby zabezpečí súčinnosť ostatných pracovníkov.
5. Pracovník po vybavení reklamácie vyhotoví písomnú odpoveď. Písomná odpoveď na reklamáciu sa zašle doporučenou poštou na adresu vlastníka, ktorú uviedol pri podávaní reklamácie. Kópiou odpovedi založí k originálu prijatej reklamácie spolu s inou dokumentáciou použitou na vybavenie reklamácie. V evidencii reklamáci sa vyznačí, kedy bola zásielka vlastníkovi odoslaná, oprávnenosť reklamácie (či sa jednalo o oprávnenú alebo neoprávnenú reklamáciu).
6. V prípade, že sa predmetná reklamácia týka vyúčtovania nákladov spojených z užívaním bytu alebo nebytového priestoru a nevzťahuje sa priamo na činnosť a služby správcu, postúpi túto reklamáciu, v mene vlastníka, príslušnej organizácii. Toto sa týka nielen, ale najmä spoločností, ktoré vykonávajú:
 - a) odpočty určených meračov a osobomesiacov na základe objednávky alebo zmluvy
 - b) rozúčtovania nákladov služieb podľa vopred zadaných kritérií na základe objednávky alebo zmluvy
 - c) opravy, údržby, modernizácie domu na základe objednávky alebo zmluvy.Čas na vybavenie takejto reklamácie sa riadi podľa článku IV., bod. 2.
7. V prípade, že vlastník reklamuje správnosť merania bytových vodomero, pomerových meračov tepla na radiátoroch, alebo kalorimetrických meračov tepla:
 - a) vlastník doručí žiadosť na odborné preskúšanie merača správcovi, ktorý žiadosť zaeviduje
 - b) vlastník zaplatí zálohu vo výške oprávnených nákladov, podľa bodu 7. tohto článku, pričom výška zálohy je stanovená na základe cien oprávnených organizácií na overovanie meračov, náklady na demontáž reklamovaného merača, montáž nového merača a poštovné


- c) správca zašle reklamovaný merač na odborné premeranie do odbornej skúšobne, ktorá vydá rozhodnutie - protokol
 - d) ak odborná skúšobňa potvrdí, že merač je vyhovujúci, správca ponechá vlastníkovi nový merač a zúčtuje vlastníkovi náklady s týmto spojené, pričom do zúčtovania zahrnie zaplatenú zálohu
 - e) ak odborná skúšobňa potvrdí, že merač je nevyhovujúci, správca ponechá vlastníkovi nový merač a vráti vlastníkovi zloženú zálohu. Úhrada opodstatnených nákladov sa uskutoční z fondu údržby a opráv domu.
8. Výška zálohy je stanovená nasledovne:
- a) za bytový vodomer 80,- €
 - b) za pomerový merač na jeden radiátor 30,- €
 - c) za kalorimetrický merač 100,- €.
- Konateľ spoločnosti môže určiť v opodstatnených prípadoch aj nižšiu hodnotu zálohy. Tento úkon však nemá vplyv na vyúčtovanie oprávnených nákladov v prípade neoprávnenej reklamácie a vlastník musí všetky oprávnené náklady doplatiť.
9. Pri reklamácií počtu osobomesiacov, ktorý nahlásil iný vlastník ako reklamujúci, sa postupuje tak, že reklamujúci vlastník spíše čestné prehlásenie o tom, že v byte alebo nebytovom priestore vlastníka, u ktorého reklamuje počet osobomesiacov, sa zdržuje ním udávaný počet osôb a toto svoje čestné vyhlásenie dá podpísať minimálne ďalším trom vlastníkom z predmetného vchodu domu. Správca po obdržaní takéhoto čestného vyhlásenia vyzve vlastníka, u ktorého je podozrenie, že uviedol zlý počet osobomesiacov ku konzultácii. Správca uvedené čestné prehlásenie môže použiť aj pri súdnom spore, ak k nemu dôjde, ohľadne rozúčtovania nákladov na služby, ktoré sa rozúčtovávajú podľa osobomesiacov.

V. Záverečné ustanovenia

1. Tento reklamačný poriadok je účinný od 1.1.2017.
2. Reklamačný poriadok je zverejnený v priestoroch sídla správcu a na webovom sídle správcu www.vsd.sk. Reklamačný poriadok je možné zaslať vlastníkovi na vyžiadanie.
3. Tento reklamačný poriadok bol schválený konateľmi spoločnosti VSD s.r.o. dňa 15.12.2016.

V Bratislave dňa 16.12.2016

Peter Plávala,
konateľ spoločnosti


VSD s.r.o.
Správa nehnuteľností
Třebilovská 3, 821 02 Bratislava
IČO: 35814560 IČ DPH: SK2021581177
☎ 02 / 4342 7868
③