

REKLAMAČNÝ PORIADOK

MPM SPRÁVCOVSKÁ SPOLOČNOSŤ, s.r.o., Bratislavská 612/18, 010 01 Žilina, IČO: 45 711 810, zapísaná v obchodnom registri Okresného súdu Žilina, odd: Sro, vložka č. 53486/L, ďalej len „správca“, ktorého právne postavenie je zakotvené v § 8 zákona č. 182/1993 Z. z. v znení neskorších predpisov majúci v predmete podnikania alebo v predmete činnosti správu a údržbu bytového a nebytového fondu, prevádzku, údržbu a opravy bytových domov, spoločných častí a zariadení a príslušenstva domov v súlade s ustanoveniami zákona č. 250/2007 Z. z. v znení neskorších predpisov o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona SNR č. 372/1991 Zb. o priestupkoch vydáva tento **Reklamačný poriadok**:

Článok I.

Vymedzenie niektorých pojmov

1. Správcom sa rozumie subjekt MPM SPRÁVCOVSKÁ SPOLOČNOSŤ, s.r.o., Bratislavská 612/18, 010 01 Žilina, ktorý spotrebiteľovi poskytuje služby.
2. Spotrebiteľom je fyzická osoba alebo právnická osoba, ktorá používa služby poskytované správcom pre osobnú potrebu alebo pre potrebu príslušníkov svojej domácnosti. Spotrebiteľ je v právnom vzťahu k správcovi najmä na základe zmluvy o výkone správy, nájomnej zmluvy, podnájomnej zmluvy, zmluvy o nájme a podnájme nebytových priestorov a podobne.
3. Reklamáciou sa rozumie písomné uplatnenie zodpovednosti za vady výrobu alebo služby súvisiacej s výkonom správy bytového domu.
4. Neoprávnenou reklamáciou sa rozumie reklamácia:
 - ktorou spotrebiteľ reklamuje také vady kvality alebo správnosti služieb v oblasti správy bytových domov, ktoré nevyplývajú zo zmluvného vzťahu medzi spotrebiteľom a správcom,
 - v ktorej spotrebiteľ uvádza také skutočnosti a dôvody, ktoré sa ukážu ako neopodstatnené,
 - ktorá je podaná po uplynutí lehoty na podanie reklamácie.
5. Vybavením reklamácie je ukončenie reklamačného konania v zmysle zákona č. 250/2007 Z. z. v znení neskorších predpisov.

Článok II.

Právo na uplatnenie reklamácie

1. Spotrebiteľ je oprávnený uplatniť svoje výhrady a zodpovednosť za vadu služby (ďalej len „reklamácia“) voči správcovi len v prípade, že považuje služby alebo vyúčtovanie nákladov spojených s užívaním bytu (ďalej len „vyúčtovanie“) za nedostatočné, nesprávne alebo má k vyúčtovaniu iné výhrady vychádzajúce zo vzťahu uvedeného v článku I. tohto reklamačného poriadku, a to **do 30 dní od doručenia vyúčtovania**.
2. Z podania reklamácie musí byť zrejmé, kto ju podáva a čo je jej predmetom.
Podanie musí obsahovať najmä:
 - meno a priezvisko, adresu a podpis fyzickej osoby alebo obchodné meno, sídlo právnickej osoby a podpis osoby oprávnenej konať za právnickú osobu,
 - samotný predmet reklamácie,
 - čoho sa podávateľ domáha,
 - doklady dokumentujúce tvrdenie zákazníka.

Článok III.

Miesto uplatnenia reklamácie

Spotrebiteľ uplatňuje reklamáciu:

- osobne počas stránkových dní v klientskom centre správcu MPM SPRÁVCOVSKÁ SPOLOČNOSŤ, s.r.o., Bratislavská 612/18, 010 01 Žilina,

- písomne počas stránkových dní v klientskom centre správcu MPM SPRÁVCOVSKÁ SPOLOČNOSŤ, s.r.o., Bratislavská 612/18, 010 01 Žilina,
- písomne, doporučenou poštovou zásielkou na adresu správcu,
- písomne elektronickou formou na e-mailovú adresu sprava@mpmspravcovska.sk. Spotrebiteľ môže použiť aj e-mailové adresy jednotlivých zamestnancov správcu. Pri tejto forme reklamácie sa reklamácia považuje za podanú vtedy, keď spotrebiteľ spätne potvrdí správcovi, že mu bolo doručené potvrdenie o prijatí reklamácie.

Článok IV. Povinnosti správcu

Správca je povinný:

- vydať spotrebiteľovi potvrdenie o uplatnení reklamácie,
- vydať písomný doklad o vybavení reklamácie najneskôr do 30 dní od dátumu uplatnenia reklamácie s poznámkou, či je reklamácia opodstatnená alebo neopodstatnená,
- vybaviť reklamáciu ihneď, v zložitých prípadoch do 3 pracovných dní. Do tejto doby sa nezapočítava čas potrebný na odborné posúdenie reklamácie (napr. chybný, resp. nefunkčný vodomer a podobne). Vybavenie reklamácie však nesmie trvať dlhšie ako 30 dní,
- viesť evidenciu o reklamáciách a predložiť ju na požiadanie orgánom dozoru k nahliadnutiu. Evidencia o reklamáciách musí obsahovať údaje o dátume uplatnenia reklamácie, dátume a spôsobe vybavenia reklamácie,
- poučiť spotrebiteľa o jeho právach podľa všeobecného predpisu.


Článok V. Umiestnenie reklamačného poriadku

Tento reklamačný poriadok je umiestnený v klientskom centre správcu a na webovej stránke správcu MPM SPRÁVCOVSKÁ SPOLOČNOSŤ s.r.o., Bratislavská 612/18, 010 01 Žilina www.mpmspravcovska.sk.

Článok VI. Záverečné ustanovenie

Tento reklamačný poriadok **nadobúda účinnosť dňom 15.5.2017**. Tento reklamačný poriadok môže byť zmenený len správcom.

V Žiline, dňa 15.5.2017



MPM SPRÁVCOVSKÁ SPOLOČNOSŤ, s.r.o.
Bratislavská 612/18, 010 01 Žilina
IČO: 45 711 810 IČ DPH: SK2023106272
OR OS Žilina, oddiel: Sro, vložka č. 53486/L

.....
Ing. Marián Tabaček, PhD.
konateľ spoločnosti