

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 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 platobné služby, iné ako platobné služby, tovary a práce.
2. Spotrebiteľom je fyzická osoba alebo právnická osoba, ktorá používa platobné služby, iné ako platobné služby, tovary a práce 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, zmluvy o dielo, mandátnej zmluvy a podobne.
3. Reklamáciou sa rozumie písomné uplatnenie zodpovednosti za vady výrobku, práce alebo služby súvisiacej s výkonom správy bytového domu a ostatných služieb s tým súvisiacich.
4. Neoprávnenou reklamáciou sa rozumie reklamácia:
 - ktorou spotrebiteľ reklamuje také vady kvality, prác 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 sa rozumie ukončenie reklamačného konania v zmysle zákona č. 250/2007 Z. z. v znení neskorších predpisov.

Článok II.

Právo na uplatnenie reklamácie

A/ Právo na uplatnenie reklamácie platobnej služby

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.

B/ Právo na uplatnenie reklamácie inej ako platobnej služby, prác a výrobkov

1. Spotrebiteľ má právo uplatniť reklamáciu inej ako platobnej služby, prác a výrobkov v lehote 30 dní od ich uskutočnenia, najneskôr v záručnej lehote.

2. Pri vybavení reklamácie sa správca riadi príslušnými ustanoveniami tohto reklamačného poriadku.

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 späťne 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** Tento reklamačný poriadok môže byť zmenený len správcom.

V Žiline, dňa 24. 7. 2019


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