



Reklamačný poriadok spoločností:

- *Služby pre domové kotelne s.r.o., Krátka 7648, 911 01 Trenčín, IČO: 50 638 734*
- *DKTN s.r.o., Krátka 7648, 911 01 Trenčín, IČO: 53 151 569*

Platný od 01.12.2020

I. Úvodné ustanovenia

1. Spoločnosť uvedená na prvej strane Reklamačného poriadku (každá z uvedených spoločností samostatne ďalej aj ako **"Prevádzkovateľ"** alebo **"Poskytovateľ"**) sa riadia týmto Reklamačným poriadkom (ďalej len **"reklamačný poriadok"**), ktorý v súlade s § 18 ods. 1 zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa v znení neskorších predpisov riadne informuje vlastníkov bytov alebo nebytových priestorov, ktorí sú spotrebiteľmi (ďalej aj ako „Vlastníci“ „Vlastník“ „Správca“) o podmienkach, spôsobe a mieste uplatnenia reklamácie voči poskytovaným alebo zabezpečovaným službám.

Poskytovanie služieb a tovarov Poskytovateľom pre vlastníkov v zastúpení správcu sa uskutočňuje v zmysle uzatvorených Zmlúv o prevádzke tepelného zdroja, a podľa platných právnych predpisov na území SR.

2. Reklamačný poriadok upravuje právne vzťahy vzniknuté medzi Prevádzkovateľom, ako vykonávajúcou spoločnosťou a Správcom resp. Vlastníkmi, ktorí sú spotrebiteľmi, pri vybavovaní reklamácií poskytovaných a zabezpečovaných služieb. Reklamačný poriadok slúži k správneému postupu pri uplatňovaní práv správcu resp. vlastníka, ktorý je spotrebiteľom zo zodpovednosti za chyby a vady poskytnutých alebo zabezpečených služieb Prevádzkovateľom.
3. Pri vlastníkovi, ktorý je spotrebiteľom sa podmienky reklamácie spravujú zákonom 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa (ďalej aj ako „ZOS“). Podmienky reklamácie pre subjekty, ktorými sú fyzické osoby podnikatelia alebo právnické osoby môžu byť odlišné od podmienok pre spotrebiteľov. Vzťahy medzi dodávateľom a odberateľom – fyzickou osobou podnikateľom alebo právnickou osobou sú upravené Obchodným zákonníkom.

II. Podmienky a postup pri uplatnení reklamácie

1. Reklamáciou sa na účely tohto reklamačného poriadku rozumie uplatnenie zodpovednosti za vady služby Spotrebiteľom adresované Prevádzkovateľovi súvisiace s poskytnutými a zabezpečenými službami, na základe ktorého Spotrebiteľ požaduje od Prevádzkovateľa určitú nápravu chyby alebo náhradu za chybné plnenie. Účelom reklamácie je predovšetkým preveriť chyby, ktoré Spotrebiteľ reklamuje a dosiahnuť ich odstránenie.

2. *Spotrebiteľ môže reklamáciu uplatniť u Prevádzkovateľa písomnou formou a to:*
 - a) *v listinnej podobe doporučenou poštou alebo osobne v sídle Prevádzkovateľa na adrese uvedenej na prvej strane reklamačného poriadku*
 - b) *na emailovej adrese Prevádzkovateľa: info@spbtn.sk**pokiaľ v akejkoľvek osobitnej zmluve uzatvorenej medzi subjektmi nie je dohodnuté inak.*

3. *Ak Spotrebiteľ uplatní reklamáciu voči poskytovaným alebo zabezpečeným službám, je Prevádzkovateľ, resp. osoba ním určená na vybavenie reklamácie, povinná*
 - *informovať Spotrebiteľa o prijatí reklamácie: Prijatie reklamácie Prevádzkovateľ potvrdí Spotrebiteľovi: potvrdením kópie listu, ktorý Spotrebiteľ predložil v sídle Prevádzkovateľa, s označením dátumu prevzatia, podpisom osoby určenej na vybavenie reklamácie alebo potvrdením prijatia a zaevidovania reklamácie prijatej na mailovú adresu prevádzkovateľa, a to na emailovú adresu, z ktorej bola reklamácia zaslaná, najneskôr do 72 hodín od prijatia reklamácie.*
 - *poučiť spotrebiteľa o jeho právach podľa všeobecného predpisu*
 - *určiť spôsob vybavenia reklamácie a túto vybaviť v zákonnej lehote*

4. *Reklamácia musí obsahovať:*
 - a) *označenie Spotrebiteľa, ktorý reklamáciu podáva*
 - b) *presné označenie adresy bytového domu, bytu / NP, ku ktorému sa reklamácia vzťahuje*
 - c) *predmet reklamácie – opis reklamovanej skutočnosti vrátane odôvodnenia reklamácie, prípadne ďalšie dôležité skutočnosti rozhodné pre posúdenie reklamácie*
 - d) *dátum uplatnenia reklamácie*
 - e) *emailová adresa, resp. mobilný kontakt na Spotrebiteľa*

Spotrebiteľ k reklámii priloží všetky doklady o poskytnutých resp. zabezpečených službách (napr. vyúčtovacia faktúra) a listiny preukazujúce skutočnosti ním tvrdené, resp. iné doklady dokumentujúce jeho tvrdenie. Ak reklamácia neobsahuje požadované náležitosti alebo Spotrebiteľ nedoloží požadované doklady bez zbytočného odkladu, Prevádzkovateľ má právo telefonicky, e-mailom, písomne vyzvať Spotrebiteľa, aby v stanovenej lehote tieto doplnil, alebo spresnil požadované údaje

v reklamácií, prípadne doložil požadované doklady s upozornením, že v opačnom prípade bude reklamácia považovaná za neúplnú. Ak aj po tomto upozornení Spotrebiteľ nedoplní reklamáciu o povinné údaje, resp. nedodá požadované doklady, na reklamáciu sa nebude prihliadať. Termín na vybavenie reklamácie sa predlžuje o dni, počas ktorých Spotrebiteľ nedodal požadované doklady.

5. *Prevádzkovateľ po posúdení, reklamáciu vybaví ihneď, v odôvodnených prípadoch možno reklamáciu vybaviť aj neskôr, jej vybavenie však nesmie trvať dlhšie ako 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie, ktorá spĺňa všetky obsahové náležitosti podľa bodu 4. tohto článku.*
6. *Prevádzkovateľ je povinný o vybavení reklamácie informovať spotrebiteľa písomne, najneskôr však do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie.*
7. *Reklamácia Spotrebiteľa bude vybavená v zmysle platných právnych predpisov. Reklamáciu, ktorá nie je opodstatnená Prevádzkovateľ vybaví jej odmietnutím s uvedením odôvodnenia odmietnutia reklamácie.*

III. Vylúčenie zodpovednosti Správcu

1. *Prevádzkovateľ nenesie zodpovednosť za chyby/vady ktoré sú predmetom reklamácie, ak tieto boli spôsobené zanedbaním povinností zo strany Spotrebiteľa (napr. nenahlásenie údajov v stanovenom termíne, nahlásenie nesprávnych údajov a pod.).*

IV. Lehoty na uplatnenie reklamácie

1. *Spotrebiteľ je povinný uplatniť reklamáciu bez zbytočného odkladu po zistení vady/chyby.*

V. Záverečné ustanovenia

1. *Vzťahy Spotrebiteľa a Prevádzkovateľa upravené týmto reklamačným poriadkom sú upravené aj v zmluvách, uzatvorených medzi Vlastníkmi v zastúpení správcou a Prevádzkovateľom. Akékoľvek pojmy, ktoré nie sú definované v tomto reklamačnom poriadku sa v tomto reklamačnom poriadku použijú vo význame, ktorý je definovaný v uzatvorených zmluvách medzi Spotrebiteľom a Prevádzkovateľom.*

2. *Prevádzkovateľ je oprávnený v závislosti od zmien príslušných právnych predpisov alebo svojej obchodnej politiky zmeniť tento Reklamačný poriadok. Túto zmenu spolu s určením jej účinnosti oznámi Prevádzkovateľ Spotrebiteľovi zverejnením Reklamačného poriadku v priestoroch firmy a na svojej internetovej stránke www.spbtn.sk.*



*Ing. Miroslav Marko
konateľ spoločnosti*

