

REKLAMAČNÝ PORIADOK

I. Úvodné ustanovenia

1.1 BYSPRAV spol. s r.o. so sídlom Nová Doba č.924/13, 924 01 Galanta, IČO: 36226599, zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Trnava, oddiel Sro, vložka číslo:10872/T (ďalej ako „Spoločnosť“), vydáva tento Reklamačný poriadok. Jeho účelom je zabezpečenie jednotného a účinného postupu pri vybavovaní reklamácií týkajúcich sa služieb poskytovaných Spoločnosťou;

1.2 Reklamačný poriadok upravuje postup Spoločnosti v prípade reklamácií chýb služieb poskytovaných Spoločnosťou spotrebiteľom;

1.3 Tento dokument bol spracovaný v súlade s ustanoveniami Občianskeho zákonníka, Obchodného zákonníka, zákona č.250/2007 Z. z o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov, zákona č.182/1993 Zb. o vlastníctve bytov a nebytových priestorov v znení neskorších predpisov, zákona č.657/2004 Z.z. o tepelnej energetike v znení neskorších predpisov.

II. Reklamácie

2.1 Reklamáciou sa na účely tohto Reklamačného poriadku rozumie, uplatnenie zodpovednosti za nedostatky a chyby služieb resp. iných plnení poskytovaných Spoločnosťou svojim spotrebiteľom. Reklamáciu chýb poskytnutého plnenia je spotrebiteľ oprávnený podať kedykoľvek po jeho vykonaní, pričom oprávnenosť reklamácie bude posudzovaná aj s ohľadom na lehoty vyplývajúce z ustanovení Občianskeho zákonníka, Obchodného zákonníka resp. príslušnej zmluvy uzavretej medzi Spoločnosťou a spotrebiteľom.

2.2 Spotrebiteľom je fyzická alebo právnická osoba, ktorá používa služby poskytované Spoločnosťou najmä na základe Zmluvy o výkone správy, Nájomnej zmluvy, Podnájomnej zmluvy, Zmluvy o nájme a podnájme nebytových priestorov, Zmluvy o dodávke tepla a TÚV a pod. v zmysle predmetu podnikania Spoločnosti.

III. Popis uplatnenia reklamácie

3.1 V zmysle tohto Reklamačného poriadku môže spotrebiteľ alebo ním splnomocnená osoba (na základe plnej moci) uplatniť reklamáciu osobne, písomne, faxom alebo prostredníctvom elektronickej pošty a to:

- osobne v podateľni na sekretariáte v sídle Spoločnosti, pričom o podaní reklamácie musí byť vyhotovený Reklamačný záznam (vzor Reklamačného záznamu je uvedený v Prílohe č.1),
- listom na adresu BYSPRAV spol. s r.o. so sídlom Nová Doba č.924/13, 924 01 Galanta
- elektronickou poštou na adresu : reklamacie@bysprav.sk alebo bysprav@bysprav.sk
- faxom na číslo +421 031 7804344

3.2 Podaná reklamácia musí obsahovať:

- meno, priezvisko alebo obchodné meno, IČO, adresu a/alebo telefonický kontakt toho, kto reklamáciu podáva;
- číslo bytového alebo nebytového priestoru alebo číslo reklamovanej faktúry alebo vyúčtovania
- predmet reklamácie (stručný a vecný popis);
- podpis zákazníka alebo podpis oprávnenej osoby, ktorá zákazníka zastupuje spolu s kópiou plnej moci.

3.3 Ak reklamácia neobsahuje náležitosti uvedené v bode 3.2., bude považovaná za neoprávnenú.

3.4 Spoločnosť vydá a doručí spotrebiteľovi potvrdenie o prijatí reklamácie.

3.5 Spoločnosť vyrozumie spotrebiteľa o vybavení reklamácie v lehotách vyplývajúcich zo zmluvy uzavretej medzi Spoločnosťou a spotrebiteľom, prípadne v lehotách vyplývajúcich z ustanovení Občianskeho alebo Obchodného zákonníka ako aj Zákona o ochrane spotrebiteľa, najneskôr do 30 dní od doručenia vyúčtovania, resp. doručenia reklamácie

3.6 Oznámenie o vybavení reklamácie bude spotrebiteľovi doručené písomne na adresu spotrebiteľa uvedenú v reklamáci.

3.7 Za deň uplatnenia reklamácie sa považuje:

- pri osobnom doručení – dátum pečiatky o potvrdení prijatia reklamácie;
- pri poštových zásielkach – dátum doručenia reklamácie do Spoločnosti (podľa pečiatky došlej pošty);
- pri doručení elektronickou poštou – deň uvedený na prijatej e-mailovej správe;
- pri doručení faxom – deň uvedený na faxovej správe.

3.8. Spoločnosť vedie o reklamáciách evidenciu, ktorú predkladá na požiadanie orgánom dozoru k nahliadnutiu. Evidencia o reklamáciách obsahuje údaje o dátume uplatnenia reklamácie, dátume a spôsobe vybavenia reklamácie.

3.9 Spoločnosť je povinná poučiť spotrebiteľa o jeho právach podľa všeobecného predpisu.

IV. Záverečné ustanovenia

4.1 Právne vzťahy medzi Spoločnosťou a spotrebiteľom, ktoré výslovne neupravuje tento Reklamačný poriadok, sa budú riadiť príslušnými ustanoveniami jednotlivých zmlúv uzatvorených medzi Spoločnosťou a spotrebiteľom a príslušnými ustanoveniami všeobecne záväzných právnych predpisov platných na území Slovenskej republiky.

4.2. Spoločnosť je oprávnená tento Reklamačný poriadok kedykoľvek meniť a dopĺňať.

4.3 Reklamačný poriadok je k dispozícii v sídle spoločnosti, umiestnený na viditeľnom mieste a na požiadanie bude predložený spotrebiteľovi.

4.4 Tento Reklamačný poriadok nadobúda účinnosť dňom 01.11.2012.

V. Príloha

- Protokol o prijatí reklamácie

Ing. Zoltán Horváth
v.r.
konateľ spoločnosti

Protokol o prijatí reklamácie

Príloha Reklamačného poriadku

Klient

Meno a priezvisko / Obchodné meno (IČO) _____

Adresa bydliska / Sídlo spoločnosti _____

Telefonický kontakt _____ E.mailová adresa _____

Predmet reklamácie _____

Prílohy reklamácie _____

Podpis podávateľa reklamácie _____ Dátum podania reklamácie _____

Reklamáciu prijal:

Meno a priezvisko a čitateľný podpis _____ Dátum prijatia _____