	Druh dokumentu:	Smernica	Vydanie:	I.
	Označenie dokumentu:		Revízia:	0
	Názov dokumentu:	Reklamačný poriadok	Strana číslo:	1
	Lehota uloženia:	Po dobu platnosti	Počet strán:	4

**Spoločnosť SUBOP plus, s.r.o., so sídlom Mlynárska 19,
040 01 Košice , IČO: 31 7343 59, zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu
Košice I., odd. Sro, vložka číslo 8480/V (ďalej len ako „poskytovateľ služieb“),
vydáva v súlade s ustanovením § 18 ods. 1 zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane
spotrebiteľa tento**

Reklamačný poriadok

Článok I.


Úvodné ustanovenia

1. Reklamačný poriadok upravuje vzájomné práva a povinnosti poskytovateľa služieb ako právnickej osoby - podnikateľa a vlastníkov bytov a nebytových priestorov v bytových domoch pod správou poskytovateľa služieb, ktorí sú fyzickými osobami (ďalej len ako „spotrebiteľ“), v súvislosti s reklamáciami služieb poskytovaných na základe zmluvy o výkone správy a príslušných ustanovení všeobecne záväzných právnych predpisov, predovšetkým zákona č. 182/1993 Z. z. o vlastníctve bytov a nebytových priestorov.
2. Reklamáciou sa rozumie uplatnenie zodpovednosti za vady služieb v súvislosti s výkonom správy bytových domov, ktoré sú spotrebiteľom poskytované na základe zmluvy o výkone správy uzatvorenej s poskytovateľom služieb.
3. Vybavením reklamácie sa rozumie ukončenie reklamačného konania.

Článok II.

Právo na uplatnenie reklamácie

1. Spotrebiteľia sú oprávnení uplatniť reklamáciu voči poskytovateľovi služieb, ak majú výhrady súvisiace s plneniami dohodnutými v uzatvorených zmluvách o výkone správy alebo v súvislosti so službami poskytovanými v súlade s príslušnými ustanoveniami všeobecne záväzných právnych predpisov v rámci výkonu správy bytových domov.
2. Za reklamáciu sa nepovažuje podanie spotrebiteľa adresované poskytovateľovi služieb, prostredníctvom ktorého spotrebiteľ požaduje:
 - a) identifikáciu platby, zrušenie platby pripravenej na odoslanie, kópiu alebo výpis pokladničného dokladu,
 - b) zlepšenie alebo zmenu poskytovaných služieb,
 - c) poskytnutie informácií v súvislosti s výkonom správy, ak účelom poskytnutia spotrebiteľom požadovaných informácií nie je preverenie alebo prešetrenie správnosti alebo kvality poskytovaných služieb,
 - d) vydanie potvrdení na úradné účely,


	Druh dokumentu:	Smernica	Vydanie:	I.
	Označenie dokumentu:		Revízia:	0
	Názov dokumentu:	Reklamačný poriadok	Strana číslo:	2
	Lehota uloženia:	Po dobu platnosti	Počet strán:	4

- e) iné podanie spotrebiteľa adresovaného poskytovateľovi služieb, z ktorého nevyplýva uplatnenie zodpovednosti za vady poskytovaných služieb alebo príčinná súvislosť medzi vadou a konaním, resp. opomenutím povinnosti zo strany poskytovateľa služieb.
3. Za neoprávnenú reklamáciu sa považuje podanie, ktoré:
- uvádza skutočnosti, ktoré sa nezakladajú na pravde,
 - je v rozpore so všeobecne záväznými právnymi predpismi alebo v rozpore s dobrými mravmi,
 - vytýka chyby v kvalite alebo správnosti služieb, poskytovanie ktorých nevyplýva zo zmluvy o výkone správy ani zo zákona.

Článok III.

Forma, miesto a spôsob uplatnenia reklamácie

- Spotrebiteľia sú oprávnení uplatniť reklamáciu:
 - osobne v sídle poskytovateľa služieb počas stránkových dní v **pondelok a piatok v časoch od 08:00 hod do 12:00 hod a v stredu v časoch od 09:00 hod. do 12:00 hod a 13:30 hod. do 16:00 hod.**
 - písomným podaním adresovaným do **sídla poskytovateľa služieb**,
 - prostriedkami elektronickej komunikácie, na emailovú adresu poskytovateľa služieb: **subop@subop.sk**,
 - iným vhodným spôsobom, prostredníctvom ktorého je možné jednoznačne určiť, kto reklamáciu podáva, akej veci sa reklamácia týka, čoho sa spotrebiteľ uplatnením reklamácie dožaduje a za použitia ktorého je túto reklamáciu možné vybaviť v súlade s reklamačným poriadkom.
- Z reklamácie musí byť zrejmé:
 - kto ju uplatňuje, pričom spotrebiteľia sú povinní identifikovať sa minimálne údajmi v rozsahu: meno, priezvisko, dátum narodenia, adresa trvalého alebo prechodného pobytu, e-mailová alebo iná korešpondenčná adresa, prípadne telefónne číslo,
 - čo je predmetom reklamácie, ktorý je potrebné konkretizovať určitým popisom vytýkanej vady reklamovanej služby,
 - a čoho sa reklamujúca osoba domáha vznesením konkrétnych nárokov voči poskytovateľovi služieb.
- Spotrebiteľia sú povinní k reklamácií doložiť všetky doklady súvisiace s reklamovanou službou resp. s reklamovaným úkonom, ktoré preukazujú nimi tvrdené skutočnosti.
- Ak reklamácia neobsahuje všetky údaje, potrebné pre jej riadne vybavenie zo strany poskytovateľa služieb a/alebo k nej neboli pripojené relevantné doklady preukazujúce tvrdenia spotrebiteľa, poskytovateľ služieb vyzve spotrebiteľa na ich doplnenie. Ak spotrebiteľ pripojil k reklamácií fotokópie dokladov, je poskytovateľ služieb v prípade pochybností oprávnený vyzvať spotrebiteľa na predloženie ich originálov alebo úradne osvedčených fotokópií.

	Druh dokumentu:	Smernica	Vydanie:	I.
	Označenie dokumentu:		Revízia:	0
	Názov dokumentu:	Reklamačný poriadok	Strana číslo:	3
	Lehota uloženia:	Po dobu platnosti	Počet strán:	4

5. Spotrebiteľovi, ktorý uplatnil reklamáciu, poskytne poskytovateľ služieb poučenie o jeho spotrebiteľských právach a bezodkladne mu vydá potvrdenie o uplatnení reklamácie, a to tou istou formou akou spotrebiteľ reklamáciu uplatnil (pri podaní reklamácie poštou návratný list, pri osobnom podaní reklamácie v sídle poskytovateľa služieb s vyznačením prevzatia pečiatkou, s príslušným dátumom a podpisom o prebratí reklamácie, pri podaní elektronickou poštou návratný e-mail s číslom reklamačného podania a v prípade alternatívneho spôsobu uplatnenia reklamácie v súlade s ods. 1 písm. d) tohto článku iným vhodným spôsobom).
6. Ak bola reklamácia podaná neoprávnenou osobou, na nepríslušnom mieste, oneskorene alebo vo veci prebieha alebo bolo právoplatne ukončené súdne či iné konanie pre orgánom verejnej moci, je poskytovateľ služieb oprávnený reklamáciu odmietnuť, o čom spotrebiteľa písomne upovedomí.

Článok IV.


Lehota na podanie reklamácie

1. Reklamáciu je potrebné uplatniť bez zbytočného odkladu po zistení nesprávnosti alebo vady kvality alebo iného parametra reklamovanej služby.
2. Právo na uplatnenie reklamácie zaniká, ak sa neuplatní vo všeobecnej občiansko-právnej lehote na uplatnenie zodpovednosti za vady v rámci spotrebiteľských vzťahov, t. j. do 24 mesiacov od poskytnutia služby

Článok V.

Vybavenie reklamácie

1. Poskytovateľ služieb určuje spôsob vybavenia a reklamáciu vybavuje podľa možnosti ihneď, najneskôr však v lehote do 30 dní od jej uplatnenia. Do tejto doby sa nezapočítava čas potrebný na odborné posúdenie reklamácie (znalecký posudok, skúška a vystavenie protokolu o úradnom overení meradla a pod.).
2. Poskytovateľ služieb je povinný vystaviť spotrebiteľovi písomný doklad o vybavení reklamácie, ktorý obsahuje aj informáciu o spôsobe jej vybavenia, najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie.
3. Poskytovateľ služieb je povinný na požiadanie orgánu dozoru preukázať kópiu potvrdenia o prijatí reklamácie, dôvody, pre ktoré nie je možné rozhodnúť o spôsobe vybavenia reklamácie ihneď a pre ktoré nie je reklamáciu možné vybaviť ihneď po určení spôsobu vybavenia reklamácie, zaslanie alebo výsledky odborného posúdenia a kópiu dokladu o vybavení reklamácie.
4. Poskytovateľ služby je povinný viesť evidenciu o reklamáciách, umožniť nahliadanie spotrebiteľov do evidencie a predložiť ju na požiadanie orgánu dozoru na nazretie. Evidencia o reklamacii musí obsahovať údaje o dátume uplatnenia reklamácie, dátume a spôsobe vybavenia reklamácie a poradové číslo dokladu o uplatnení reklamácie.

	Druh dokumentu:	Smernica	Vydanie:	I.
	Označenie dokumentu:		Revízia:	0
	Názov dokumentu:	Reklamačný poriadok	Strana číslo:	4
	Lehota uloženia:	Po dobu platnosti	Počet strán:	4

5. Uplatnením reklamácie nie je dotknutý nárok spotrebiteľa na náhradu škody spôsobený vadou poskytovanej služby.
6. Náklady spojené s vybavovaním reklamácie znáša poskytovateľ služby, ak nejde o šikanózný výkon práva alebo zjavne neopodstatnenú opakovanú reklamáciu zo strany spotrebiteľa, ktorú poskytovateľ služby vybavil, avšak spotrebiteľ požaduje ďalšie dôkazy (predovšetkým odborné posudky) na preukázanie ním tvrdených skutočností.
7. Ak bola vada poskytnutej služby spôsobená uvedením nesprávnych alebo nepravdivých údajov zo strany spotrebiteľa, nesplnením alebo porušením povinností vyplývajúcej pre spotrebiteľa zo zmluvných podmienok alebo všeobecne záväzných právnych predpisov, má poskytovateľ služby voči spotrebiteľovi nárok na úhradu nákladov vynaložených na prešetrenie a vybavenie ním uplatnenej reklamácie.
8. Ak spotrebiteľ nesúhlasí s výsledkom vybavenia reklamácie, je oprávnený uplatniť voči poskytovateľovi služieb ďalšiu reklamáciu.
9. Ak sa spotrebiteľ domnieva, že poskytovateľ služby v rámci vybavovania ním uplatnenej reklamácie porušil všeobecne záväzné právne predpisy, je oprávnený obrátiť sa na Slovenskú obchodnú inšpekciu. Rozhodnutia Slovenskej obchodnej inšpekcie sú preskúmateľné súdom.

Článok VI.

Záverečné ustanovenia

1. Vzťahy medzi spotrebiteľmi a poskytovateľom služieb, ktoré nie sú upravené týmto reklamačným poriadkom, sa riadia uzatvorenou zmluvou o výkone správy a príslušnými ustanoveniami všeobecne záväzných právnych predpisov, najmä zákona č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník a zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa.
2. Tento reklamačný poriadok je poskytovateľ služieb povinný zverejniť na svojom webovom sídle a na nahliadnutie ho sprístupniť každému spotrebiteľovi vo svojom sídle evidovanom v Obchodnom registri SR.
3. V prípade zmeny ustanovení príslušných všeobecne záväzných právnych predpisov je poskytovateľ služby povinný bezodkladne vyhotoviť a zverejniť zmenu reklamačného poriadku. Tento reklamačný poriadok platí na dobu neurčitú.
4. Tento reklamačný poriadok nadobúda účinnosť dňom 01.03.2020

V Košiciach, dňa 26.02.2020




 Mlynárska 19, 040 01 Košice

SUBOP plus, s.r.o.,
 RNDr. Peter Trenkler,
 Jaroslav Šarišský,
 konatelia