



**Spoločnosť KYSUCA s.r.o.** Matice slovenskej 620, 024 01 Kysucké Nové Mesto, Obchodný register Okresný súd Žilina oddiel Sro, vložka č. 1446/L ( Ďalej len ako „poskytovateľ služieb“), vydáva v súlade s ustanovením § 18 ods. 1 zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa

## REKLAMAČNÝ PORIADOK

### Článok I.

#### Úvodné ustanovenia a vymedzenie základných pojmov

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 alebo právnickými osobami (ďalej len ako „spotrebiteľia“), 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. Vadou služby sa rozumie taký nedostatok v plnení poskytnutom zo strany poskytovateľa služieb, následkom ktorého nie je možné užívať službu v bežnej kvalite, bezpečne, plnohodnotne, obvyklým spôsobom alebo spôsobom dohodnutým priamo v zmluve o výkone správy.
4. Uplatnením reklamácie je jednostranný úkon spotrebiteľa adresovaný poskytovateľovi služieb, prostredníctvom ktorého spotrebiteľ reklamuje vadu jednej alebo viacerých poskytnutých služieb.
5. Vybavením reklamácie sa rozumie ukončenie reklamačného konania:
  - a) akceptáciou reklamácie poskytovateľom služieb, prípadne jej časti a splnením príslušných nárokov vznesených zo strany spotrebiteľa,
  - b) zamietnutím reklamácie z dôvodov určených týmto reklamačným poriadkom alebo ustanoveniami príslušných všeobecne záväzných právnych predpisov.

### Článok II.

#### Právo na uplatnenie reklamácie

1. Spotrebiteľia sú oprávnení uplatniť reklamáciu voči poskytovateľovi služieb, ak



- uplatňujú nárok na preverenie správnosti a kvality poskytovaných služieb, z ktorého však musí nepochybne vyplývať, čo ním spotrebiteľ zamýšľa prejavíť.
2. Za reklamáciu sa nepovažuje podanie spotrebiteľa adresované poskytovateľovi služieb, prostredníctvom ktorého spotrebiteľ:
    - Žiada o vyjadrenie k stavebným úpravám
    - Žiada o zmenu zálohových platieb
    - Žiada o zaslanie preplatku z ročného vyúčtovania na účet
    - Žiada o prihlásenie na SIPO,..Ide o bežné podania vlastníkov, ktorými nie sú vznášané žiadne nároky v súvislosti so zanedbaním povinností správcu alebo s kvalitou, resp. spôsobom poskytnutej služby.
  3. Za neoprávnenú reklamáciu sa považuje podanie, ktoré:
    - a) uvádza skutočnosti, ktoré sa nezakladajú na pravde,
    - b) je v rozpore so všeobecne záväznými právnymi predpismi alebo v rozpore s dobrými mravmi,
    - c) 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

1. Spotrebiteľia sú oprávnení uplatniť reklamáciu:
  - písomne ( listom doručeným osobne alebo poštou na adresu sídla spoločnosti),
  - elektronicky ( na mailovú adresu: [pavlusova@intechenergo.sk](mailto:pavlusova@intechenergo.sk) ).
2. Z reklamácie musí byť zrejmé:
  - meno a priezvisko, adresu a podpis fyzickej osoby alebo odchodné meno, sídlo právnickej osoby a podpis osoby oprávnenej konať za právnickú osobu vo veciach, ktorej sa reklamácia týka, typ produktu, resp. číslo účtu.
  - samotný predmet reklamácie
  - čoho sa podávateľ domáha
  - doklady dokumentujúce tvrdenie spotrebiteľa.
3. Spotrebiteľia sú povinní k reklamácií doložiť všetky relevantné doklady súvisiace s reklamovanou službou, resp. s reklamovaným úkonom, ktoré preukazujú nimi tvrdené skutočnosti.
4. Spotrebiteľovi, ktorý uplatnil reklamáciu, poskytne poskytovateľ služieb poučenie o jeho spotrebiteľských právach a bezodkladne mu vydá potvrdenie o uplatnení reklamácie – Spoločnosť odošle písomne poštou/emailom spotrebiteľovi oznámenie o vybavení reklamácie najneskôr do 30 dní odo dňa prebratia reklamácie.
5. Ak nebola reklamácia podaná v súlade článkom III. Bod 2 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, 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 odo dňa poskytnutia služby.

## Článok V.

### Vybavenie reklamácie

1. Pri vybavení reklamácie sa spoločnosť riadi všeobecnými ustanoveniami upravenými v čl. III reklamačného poriadku.

## 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 zverejnený na webovej adrese poskytovateľa služieb a v jeho sídle evidovanom v obchodnom registri.
3. V prípade zmeny ustanovení príslušných všeobecne záväzných právnych predpisov je poskytovateľ služieb povinný vyhotoviť a zverejniť zmenu reklamačného poriadku najneskôr v deň nadobudnutia účinnosti týchto ustanovení.
4. Tento reklamačný poriadok nadobúda účinnosť dňom 01.04.2020
5. Účinnosť tohto reklamačného poriadku je daná na dobrou neurčitú.

V Kysuckom Novom Meste, dňa 01.04.2020

KYSUCA s.r.o.

v zast. Ing. Dana Korduljaková  
konateľ