

REKLAMAČNÝ PORIADOK

CO-PP-02 REV.0

PODLIEHA ZMENOVÉMU KONANIU



Spracoval : JUDr. Jozef Štora
Dátum : 1.1.2017

Vydal : JUDr. Jozef Štora
Dátum : 1.1.2017

Preveril : JUDr. Jozef Štora
Dátum : 1.1.2017

Schválil : JUDr. Jozef Štora
Dátum : 1.1.2017

REVÍZIE DOKUMENTU

Číslo revízie	Číslo revidovaných strán	Dátum účinnosti	Dátum a podpis QM
1.			
2.			
3.			
4.			

POTVRDENIE OBOZNÁMENIA SA S DOKUMENTOM (len na výtlačku číslo 1 u konateľa spoločnosti)

Meno a priezvisko	Vydanie 1 Dátum a podpis	Revízia 1 Dátum a podpis	Revízia 2 Dátum a podpis	Revízia 3 Dátum a podpis	Revízia 4 Dátum a podpis

CO-PP-02 REV.0
číslo revízie
1.1.2017
účinnosť

-
revíziu vykonal
-
archívne číslo

-
dátum účinnosti revízie
10
lehota uloženia

1
výtlačok
1 z 7
strana

OBSAH

REVÍZIE DOKUMENTU.....	1
1. ÚČEL.....	3
2. OBLASŤ PLATNOSTI.....	3
3. POJMY A SKRATKY	3
3.1. POJMY.....	3
3.2. SKRATKY.....	3
4. ZODPOVEDNOSTI.....	3
5. SPÔSOBY ZABEZPEČENIA	4
5.1. PREDMET REKLAMÁCIE.....	4
5.2. MIESTO UPLATNENIA REKLAMÁCIE.....	4
5.3. FORMA UPLATNENIA REKLAMÁCIE	4
5.4. PRÁVO NA UPLATNENIE REKLAMÁCIE.....	4
5.5. LEHOTY NA UPLATNENIE REKLAMÁCIE.....	4
5.6. SPÔSOBY VYBAVENIA REKLAMÁCIE A POVINNOSTI SPRÁVCU	5
5.7. ZODPOVEDNOSŤ ZA VADY DODÁVATEĽA.....	5
5.8. LEHOTY NA VYBAVENIE REKLAMÁCIE.....	5
5.9. PRÁVA SPOTREBITEĽA.....	6
5.10. EVIDENCIA REKLAMÁCIÍ	6
6. DOKUMENTÁCIA A SÚVISIACE PREDPISY.....	6
7. PRÍPADOVÉ ŠTÚDIE.....	7
7.1. FORMA REKLAMÁCIE.....	7

CO-PP-02 REV.0

číslo revízie

1.1.2017

účinnosť

-

revíziu vykonal

-

archívne číslo

-

dátum účinnosti revízie

10

lehota uloženia

1

výtlačok

2 z 7

strana

1. ÚČEL

Účelom tejto pracovnej inštrukcie je stanovenie pravidiel pre príjem, evidenciu a vybavenie reklamácií.

2. OBLASŤ PLATNOSTI

Pracovná inštrukcia platí a jej dodržiavanie je záväzné pre zamestnancov organizácie na všetkých pozíciách.

3. POJMY A SKRATKY

3.1. Pojmy

Zákon o bytoch	– zákon NRSR číslo 182/1993 Z.z. o vlastníctve bytov a nebytových priestorov v platnom znení.
Spotrebiteľ	– osoba, ktorá má k predmetu reklamácie vzťah, založený ZOVS, alebo naliehavý právny záujem, alebo je splnomocnená osobou, ktorá má k reklamovanej veci vzťah, založený ZOVS.
Správca	– spoločnosť Contesta s.r.o., vykonávajúca činnosť správcu na základe ZOVS, alebo vykonávajúca vymedzené činnosti pre bytové objekty na základe mandátnej zmluvy.
Dodávka	– dodanie tovarov alebo služieb tretími stranami.

3.2. Skratky

MSN	– manažér správy nehnuteľností
EKD	– ekonómka správy nehnuteľností
EKS	– ekonómka pre ekonomiku spoločnosti
SM	– smernica
QM	– manažér kvality
PR	– prevádzkový riaditeľ
ZoD	– zmluva o dielo
ZOVS	– zmluvy o výkone správy
SMK	– systém manažérstva kvality
FAQ	– najčastejšie položené otázky
EÚ	– ekonomický úsek

4. ZODPOVEDNOSTI

Za návrh, spracovanie, zabezpečenie pripomienkového konania a revíziu tejto inštrukcie zodpovedá QM. Za preskúšanie a schválenie tejto inštrukcie zodpovedá konateľ. Za rozmnožovanie, evidenciu, distribúciu, archiváciu a skartáciu zodpovedá QM. Za oboznámenie sa s obsahom sú zodpovední zamestnanci podľa rozdeľovníka na strane č. 2. Ostatné zodpovednosti sú uvedené v článku 5 tejto inštrukcie.

CO-PP-02 REV.0

číslo revízie

1.1.2017

účinnosť

-

revíziu vykonal

-

archívne číslo

-

dátum účinnosti revízie

10

lehota uloženia

1

výtlačok

3 z 7

strana

5. SPÔSOBY ZABEZPEČENIA

5.1. Predmet reklamácie

5.1.1. Predmetom reklamácie môže byť vada v službách, dodávaných správcom, najmä v spracovaní ročného vyúčtovania, alebo v neúplnosti predložených dokladov, ktorých predloženie je vyžadované zákonom o bytoch.

5.1.2. Predmetom reklamácie môže byť vada v službách, dodávaných správcom, ako doplnkových činnostiach, akými sú činnosť domovníka, upratovania spoločných priestoroch a iných, ktoré sú zmluvne dohodnuté.

5.1.3. Predmetom reklamácie môže byť vada v dodávkach tretích strán, v takom prípade je však správca len administrátor a postupuje reklamáciu za spotrebiteľa tretej strane.

5.2. Miesto uplatnenia reklamácie

5.2.1. Spotrebiteľ uplatňuje reklamáciu na klientskom oddelení alebo k rukám MSN podľa príslušnosti objektu v správe.

5.3. Forma uplatnenia reklamácie

5.3.1. Reklamácia musí byť podaná vo forme, ktorá je preukázateľná. Za prípustnú formu sa považuje :

- písomná reklamácia doručená s podacím lístkom,
- písomná reklamácia doručená osobne na klientské oddelenie alebo k rukám MSN, opatrená preberacou pečiatkou s dátumom prevzatia a podpisom osoby, ktorá reklamáciu prevzala, chýbajúca preberacia pečiatka nespôsobuje neplatné prevzatie reklamácie,
- reklamácia odoslaná emailom s nespochybniteľnou identifikáciu odosielateľa a prijímateľa.

5.3.2. Na uplatnenie reklamácie vždy postačuje nespochybniteľný doklad o reklamovanej skutočnosti, prípadne vyhlásenie spotrebiteľa, v odôvodnených prípadoch môže správca požadovať jeho potvrdenie ďalšími osobami.

5.4. Právo na uplatnenie reklamácie

Na uplatnenie reklamácie má právo len spotrebiteľ.

5.5. Lehoty na uplatnenie reklamácie

5.5.1. Všeobecná lehota na uplatnenie reklamácie je 30 dní odo dňa, kedy bola uskutočnená dodávka alebo doručenie predmetu reklamácie. Ak sa o stave reklamovanej veci reklamujúci nemohol včas dozvedieť, reklamačná lehota je 30 dňová odo dňa nasledujúceho po dni, kedy sa o reklamovanej skutočnosti dozvedel, najviac však 3 mesiace odo dňa, kedy bola reklamovaná vec realizovaná, alebo pri reklamacii predmetu podľa bodu 5.1.1. odoslaná na prepravu reklamujúcemu.

5.5.2. Za dátum uplatnenia reklamácie sa považuje dátum, kedy bola reklamácia preukázateľne doručená správcovi (alebo mandatárovi).

5.5.3. Ak je predmetom reklamácie ročné vyúčtovanie a reklamácia je vybavená opravou položky vyúčtovania, predlžuje sa reklamačná lehota položky čiže predmetu reklamácie, nie vyúčtovania ako celku, o 30 dní.

5.5.4. Ak je reklamácia vybavená opravou celého vyúčtovania, predlžuje sa reklamačná lehota vyúčtovania ako celku o 30 dní.

5.5.5. Ak nie je reklamácia, za ktorú dodávateľ zodpovedá, uplatnená v reklamačnej lehote, právo zo zodpovednosti za vadu zaniká.

5.6. Spôsoby vybavenia reklamácie a povinnosti správcu

5.6.1. Reklamácia môže byť vybavená :

- vyhovením a opravou vady,
- odmietnutím,
- postúpením tretej strane.

5.6.2. Správca je povinný prevziať reklamáciu aj zjavne neoprávnenú.

5.6.3. Správca je povinný na požiadanie potvrdiť spotrebiteľovi prevzatie reklamácie na kópii alebo rovnopise reklamácie, zhotovenie kópie podania je spotrebiteľovi účtované podľa sadzovníka služieb, ktorý je súčasťou ZOVS.

5.6.4. Správca je povinný oboznámiť spotrebiteľa s výsledkom reklamačného konania najneskôr v lehote podľa ods. 5.8.1. tohto poriadku, pričom za oboznámenie o výsledku sa považuje aj doručenie opravených dokladov pri vadách podľa ods. 5.1.1., alebo písomné upovedomenie zástupcov vlastníkov pri vadách podľa ods. 5.1.2. alebo 5.1.3.

5.7. Zodpovednosť za vady dodávateľa

5.7.1. Pri dodávke od tretích strán správca zodpovedá za to, že dodávka je v súlade so zmluvou, uzatvorenou na dodávku, t.j. že dodávka má rozsah a úžitkové vlastnosti zmluvou požadované, dodávateľom popisované, alebo na základe dodávateľom vykonanej reklamy očakávané a že zodpovedá požiadavkám, právnym predpisom, je v určenom a dohodnutom rozsahu a zodpovedá účelu, na aký bola určená. Zodpovednosť správcu pozostáva z vykonania všetkých dostupných krokov k naplneniu účelu dodávky a zodpovednosť za prípadnú škodu pozostáva len zo škody spôsobenej omisívnym konaním správcu. Tým nie je dotknuté práva spotrebiteľa na náhradu škody treťou stranou.

5.7.2. Dodávateľ zodpovedá spotrebiteľovi za vady, ktoré sa prejavujú ako rozpor so zmluvou o dodávke v zákonnej lehote. Správca je povinný v mene spotrebiteľa reklamáciu u dodávateľa uplatniť v tejto lehote.

5.7.3. Dodávateľ nezodpovedá za rozpor so zmluvou o dodávke, ak :

- spotrebiteľ vadu dodávky spôsobil sám,
- spotrebiteľ pred dodaním dodávky o vade vedel, napriek tomu trval na dodávke,
- ak nebezpečenstvo škody prešlo na spotrebiteľa pred spotrebovaním dodávky (napr. materiál, z ktorého sa uskutočňuje dielo),
- ak je zodpovednosť vylúčená zákonom alebo súdnym rozhodnutím.

5.8. Lehoty na vybavenie reklamácie

5.8.1. Všeobecná lehota na vybavenie reklamácie je 30 dní odo dňa, nasledujúceho po doručení reklamácie.

5.8.2. Do lehoty sa nezapočítava čas, nutný na odborné posúdenie reklamácie, odbornú expertízu alebo preskúšanie zariadenia, ktorého údaj alebo iné vlastnosti sú predmetom reklamácie. Počas týchto úkonov lehota na vybavenie spočíva.

5.9. Práva spotrebiteľa

Pri vadách dodávky, ktoré spotrebiteľ uplatní v priebehu reklamačnej lehoty, má právo pri odstrániteľných vadách aby bola vada bezplatne, riadne a včas odstránená. Správca je povinný vadu bez zbytočného odkladu odstrániť, v prípade väd spôsobených tretími stranami vykonať všetky kroky smerujúce k odstráneniu väd.

5.10. Evidencia reklamácií

5.10.1. Správca (EKD alebo MSN) eviduje reklamácie podľa ods. 5.1.1. a 5.1.2. v elektronickej forme prostredníctvom systému FINUS v kategórii Registratúra v nastavenom subjekte CONTESTA s.r.o., kód CON.

5.10.2. Správca (EKD alebo MSN) eviduje reklamácie osobitne pre každý rok. Pre správnu evidenciu je potrebné, aby správca (EKD alebo MSN) bol nastavený výhradne v subjekte kód CON a v aktuálnom roku podľa dátumu doručenia reklamácie.

5.10.3. Evidenciu je potrebné vykonať ihneď po prevzatí reklamácie. Pri evidencii reklamácie ten, kto evidenciu vykonáva (teda osoba, ktorá reklamáciu prevzala), nastaví polia formulára :

Druh záznamu : Reklamácia

Reg. značka : PP-02

Základné číslo pre spis :

Gestor spisu : na osobu, ktorá bude reklamáciu vybavovať.

5.10.4. Správca (EKD alebo MSN) pri evidencii skontroluje nastavenie správneho roku a nie je oprávnený prepisovať vopred vyplnenú lehotu vybavenia.

5.10.5. Správca (EKD alebo MSN) pri evidencii spotrebiteľa v zázname tohto eviduje výhradne zadaním variabilného symbolu, pričom systém sám vyplní údaje spotrebiteľa. Evidencia skráteného obsahu reklamácie je povinná.

5.10.6. Správca (EKD alebo MSN) po vybavení reklamácie vyznačí v príslušnom zázname spôsob a dátum vybavenia.

5.10.7. Povinnými evidenčnými údajmi teda sú :

- spotrebiteľ,
- obsah reklamácie,
- dátum prijatia reklamácie,
- číslo spisu a poradové číslo reklamácie,
- dátum vybavenia reklamácie,
- spôsob vybavenia reklamácie,

6. DOKUMENTÁCIA A SÚVISIACE PREDPISY

Zákon NRSR číslo 182/1993 Z.z. o vlastníctve bytov a nebytových priestorov v platnom znení.

CO-PP-02 REV.0

číslo revízie

1.1.2017

účinnosť

-

revíziu vykonal

-

archívne číslo

-

dátum účinnosti revízie

10

lehota uloženia

1

výtlačok

6 z 7

strana

7. PRÍPADOVÉ ŠTÚDIE

7.1. FORMA REKLAMÁCIE

PŠ 1.1. Reklamácia potvrdená inými osobami

V prípade, vlastník reklamuje počet vyúčtovaných osobomesiacov, väčšina zmlúv o výkone správy hovorí, že sa vyžaduje potvrdenie iného počtu osobomesiacov zástupcami vlastníkov. Preto je potrebné reklamujúceho poučiť, aby si potvrdenie zaobstaral. Ak tak neurobí, reklamáciu sme povinní prijať, ale vyžiadame si potvrdenie zástupcov o počet osobomesiacov reklamujúceho. Ak zmluva o výkone správy hovorí, že máme právo vyžadovať súhlas susedov reklamujúceho s ním určeným počtom osôb, je potrebné ho vyžadovať pri podaní reklamácie. Inak bude reklamácia zamietnutá ako nedôvodná.

Prílohy

Nie sú uvedené.

CO-PP-02 REV.0

číslo revízie

1.1.2017

účinnosť

-

revíziu vykonal

-

archívne číslo

-

dátum účinnosti revízie

10

lehota uloženia

1

výtlačok

7 z 7

strana