

SLOBYTERM, spol. s r.o., Levočská 20, 064 01 Stará Ľubovňa



Reklamačný poriadok

Účinný od 01. 11. 2016

Príloha : Protokol o prijatí reklamácie

Reklamačný poriadok

1. Úvodné ustanovenia

- 1.1 Spoločnosť SLOBYTERM, spol. s r.o. so sídlom Levočská 20, 064 01 Stará Ľubovňa, IČO: 31719104, zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Prešov, oddiel Sro, vložka č. 2727/P (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 (poskytovateľa služby) pri vybavovaní reklamácií týkajúcich sa služieb dodávaných spotrebiteľom.
- 1.3 Tento dokument bol spracovaný v súlade s ustanoveniami Zákona č. 250/2007 Z.z. o ochrane spotrebiteľa v platnom znení, Zákona č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v platnom znení, Zákona č. 182/1993 Z.z. o vlastníctve bytov a nebytových priestorov v platnom znení, Zákona č. 657/2004 Z.z. o tepelnej energetike v platnom znení.

2. Reklamácie

- 2.1 Reklamáciou sa na účely tohto reklamačného poriadku rozumie uplatnenie nároku spotrebiteľa:
 - na preverenie správnosti a kvality dodávanej služby,
 - na odstránenie nedostatkov poskytnutých služieb, resp. iných plnení poskytovaných Spoločnosťou.
- 2.2 Spotrebiteľ je fyzická alebo právnická osoba, ktorá využíva služby Spoločnosti najmä na základe Zmluvy o výkone správy, Nájomnej zmluvy, Zmluvy o dodávke a odbere tepla, príp. inej zmluvy uzatvorenej v zmysle predmetu podnikania Spoločnosti.
- 2.3 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 uzatvorenej medzi Spoločnosťou a spotrebiteľom.

3. Popis uplatnenia reklamácie

3.1 V zmysle tohto Reklamačného poriadku môže spotrebiteľ uplatniť reklamáciu osobne, písomne alebo prostredníctvom elektronickej pošty a to:

- osobne na sekretariáte v sídle Spoločnosti počas stránkových hodín:

Pondelok: 7.00 - 15.00

Utorok: 7.00 - 15.00

Streda: 7.00 - 17.00

Štvrtok: 7.00 - 15.00

Piatok: 7.00 - 13.00

Obedňajšia prestávka: 11.00 - 11.30

- písomne poštovou zásielkou na adresu: SLOBYTERM, spol. s r.o., Levočská 20, 064 01 Stará Ľubovňa,
- elektronickej poštou zaslaním na e-mailovú adresu slobyterm@slobyterm.sk alebo na e-mailové adresy jednotlivých vedúcich zamestnancov spoločnosti, ktoré sú uvedené na internetovej stránke www.slobyterm.sk.

3.2 Podaná reklamácia musí obsahovať:

- meno, priezvisko alebo obchodné meno, IČO, adresu a telefonický kontakt toho, kto reklamáciu podáva,
- predmet reklamácie (stručný a vecný popis),
- podpis spotrebiteľa.

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

3.4 Spoločnosť vydá a doručí spotrebiteľovi Protokol o prijatí reklamácie.

3.5 Za deň uplatnenia reklamácie sa považuje:

- pri osobnom doručení – dátum prijatia reklamácie,
- pri poštových zásielkach – dátum doručenia reklamácie podľa pečiatky doručenej pošty,

- pri doručení elektronickou poštou – deň uvedený na prijatej e-mailovej správe.
- 3.6 Spoločnosť je povinná najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie oznámiť spotrebiteľovi spôsob vybavenia reklamácie.
- 3.7 Spoločnosť vedie Reklamačnú knihu, ktorá obsahuje údaje o dátume uplatnenia reklamácie, dátume a spôsobe vybavenia reklamácie.

4. 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 predložený spotrebiteľovi.
- 4.4 Tento Reklamačný poriadok nadobúda účinnosť dňa 01. 11. 2016.

Vypracoval : Ing. Vladimíra Matulíková
V Starej Ľubovni, 28. 10. 2016

Príloha: Protokol o prijatí reklamácie

Ing. Milan Malast
konateľ a riaditeľ spoločnosti

PROTOKOL O PRIJATÍ REKLAMÁCIE

SPOTREBITEĽ:

Meno a priezvisko/Obchodné meno (IČO): _____

Adresa bydliska/Sídlo spoločnosti: _____

Telefonický kontakt: _____ E-mail: _____

Predmet reklamácie (stručný a vecný popis):

Prílohy reklamácie:

Podpis spotrebiteľa: _____

Dátum podania reklamácie: _____

Reklamáciu prijal: _____ Podpis: _____

Dátum prijatia: _____