**Reklamačný poriadok**

1. Tento reklamačný poriadok upravuje spôsob a miesto reklamácie, postup pri riešení reklamácií. Týka sa služieb, ktoré predávajúci predal alebo poskytol spotrebiteľom. Pri reklamáciach sa postupuje v súlade s týmto reklamačným poriadkom, za dodržanie zákonných ustanovení a práv spotrebiteľov.
2. Reklamácie sa vybavujú počas stránkových hodín na prevádzke: Správa bytov Bodva s.r.o., Školská č. 10 Moldava nad Bodvou. Reklamácie ohľadom správy bytov – vyúčtovanie zálohového predpisu, dodávky služieb vybavuje: **Jana Demková, vedúca správy bytov, č.t. 055 3013 066**
3. K reklamácií je potrebné vždy predložiť doklad o poskytnutí služby ( faktúru, pokladničný blok ) . Druhy reklamácií a ich vybavenie:

* **Reklamácia omylu v množstve, druhu, akosti, ceny a pod.**

Reklamácia ročného vyúčtovania zálohových platieb za služby sa uplatňuje v písomnej forme alebo ústne. Lehota na podanie reklamácií k ročnému vyúčtovaniu zálohového predpisu je 30 dní od doručenia vyúčtovania. Reklamácia poddaná ústne je vybavená v stránkových dňoch, podľa možnosti ihneď pri podaní reklamácie. V prípade, že klient nie je spokojný s vybavením ústnej reklamácie, je povinný túto opakovať v písomnej forme. Podanie a vybavenie písomnej reklamácie sa riadi týmto reklamačným poriadkom a zmluvou o výkone správy. Podanie reklamácie nemá odkladný účinok na úhradu nedoplatku z vyúčtovania.

Odpoveď na písomnú reklamáciu musí byť doručená taktiež písomne. Ak sa preukáže, že reklamácia vlastníka/nájomníka bola oprávnená , správca je povinný vrátiť preplatok, resp. znížiť nedoplatok do 5 dní od vybavenia reklamácie. Zmluvná strana, ktorá je v omeškaní so splnením tejto povinnosti sa zaväzuje uhradiť druhej zmluvnej strane zmluvnú pokutu vo výške 1 promile z dlžnej sumy za každý deň omeškania až do zaplatenia.

* Reklamácia dodávky služieb

Reklamácie sa uplatňujú po poskytnutí služby, podľa možnosti ešte v ten istý deň. Reklamácie sa uplatňujú písomne resp. ústne.

Lehota na vybavenie reklamácie do 5 pracovných dní.

1. Reklamačné listy sa ukladajú vzostupne a každá reklamácia sa zapíše do knihy evidencie reklamácií. Ku každej písomnej reklamácií sa pripne písomná odpoveď na reklamáciu. Odpoveď na písomnú reklamáciu podpisuje pracovník, ktorý reklamáciu vybavuje a konateľ spoločnosti.
2. Ak reklamácia nebola vybavená ihneď , predávajúci písomne oznámi spotrebiteľovi spôsob vybavenia reklamácie a to najneskôr v lehote do 30 dní od uplatnenia reklamácie.

V Moldave nad Bodvou 1.1.2020

Valéria Vincová – konateľ spoločnosti