

REKLAMAČNÝ PORIADOK

Spoločnosť **Corwin Home s. r. o.**, so sídlom Mýtina 48, 811 07 Bratislava, IČO: 52 886 735, DIČ: 2121180468, IČ DPH: SK2121180468, zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I, Oddiel: Sro, Vložka č.: 142805/B (ďalej ako „**Správca**“ alebo „**Corwin Home**“) v súlade s ustanoveniami zákona č. 250/2007 Z.z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov (ďalej len „**zákon**“) vydáva tento Reklamačný poriadok:

Článok I.

Úvodné ustanovenia

Reklamačný poriadok upravuje práva a povinnosti Správcu a vlastníkov bytov a nebytových priestorov nachádzajúcich sa v nasledujúcich nehnuteľnostiach zapísaných v katastri nehnuteľností vedenom Okresným úradom v Bratislave, katastrálny odbor obec Bratislava - m.č. Nové Mesto, katastrálne územie Nové Mesto, okres Bratislava III:

- a. polyfunkčný bytový dom A, súpis. č. 14349, nachádzajúci sa v Bratislave na Račianskej 64B, ktorý je postavený na pozemku parcela registra „C“ č. 13077/16, druh pozemku zastavaná plocha a nádvorie o výmere 1.688 m²;
- b. polyfunkčný bytový dom B, súpis. č. 14350, nachádzajúci sa v Bratislave na Račianskej 64C, ktorý je postavený na pozemku parcela registra „C“ č. 13077/17, druh pozemku zastavaná plocha a nádvorie o výmere 2.549 m²;
- c. polyfunkčný bytový dom C, súpis. č. 14351, nachádzajúci sa v Bratislave na Račianskej 64D, ktorý je postavený na pozemku parcela registra „C“ č. 13077/18, druh pozemku zastavaná plocha a nádvorie o výmere 1.001 m²;
(ďalej len „**dom**“)

a/alebo vlastníkov spoluvlastníckeho podielu na príľahlých pozemkoch zapísaných v katastri nehnuteľností vedenom Okresným úradom v Bratislave, katastrálny odbor obec Bratislava - m.č. Nové Mesto, katastrálne územie Nové Mesto, okres Bratislava III:

- parc. registra „C“ č. 13077/3 – druh pozemku: zastavaná plocha a nádvorie, výmera: 5301 m²
- parc. registra „C“ č. 13077/12 – druh pozemku: zastavaná plocha a nádvorie, výmera: 800 m²
- parc. registra „C“ č. 13077/13 – druh pozemku: zastavaná plocha a nádvorie, výmera: 307 m²
- parc. registra „C“ č. 13073/19 – druh pozemku: zastavaná plocha a nádvorie, výmera: 61 m²
- parc. registra „C“ č. 13073/20 – druh pozemku: zastavaná plocha a nádvorie, výmera: 30 m²

(ďalej len „**Príľahlé pozemky**“)

v správe Správcu, v súvislosti s uplatnením reklamácie služieb správy poskytovaných Správcom na základe zmluvy o výkone správy č. SK05-P006-Other-2023-0015 zo dňa 20.01.2023, zmluvy o výkone správy č. SK05-P006-Other-2023-0017 zo dňa 20.01.2023, zmluvy o výkone správy č. SK05-P006-Other-2023-0016 zo dňa 20.1.2023 a zmluvy o centrálnej správe č. SK05-P006-Other-2023-0032 zo dňa 20.01.2023, ktorou sa zabezpečuje správa Príľahlých pozemkov a ich príslušenstva (ďalej spolu „**Zmluva o výkone správy**“) vrátane podmienok a spôsobu vybavovania reklamácií.

Článok II.

Na účely Reklamačného poriadku sa rozumie

1. Reklamujúca osoba je osoba, s ktorou Správca má alebo mal uzatvorenú Zmluvu o výkone správy, alebo osoba ktorá je jej právnym nástupcom (ďalej len „**vlastník**“).
2. Správca je právnická osoba, ktorá v zmysle § 6 zákona č. 182/1993 Z.z. v znení neskorších predpisov vykonáva činnosť správy domu pre vlastníkov bytov a nebytových priestorov v dome.
3. Reklamáciou je uplatnenie zodpovednosti za vady výrobku alebo služby, ktoré sú vlastníkov poskytované na základe Zmluvy o výkone správy uzatvorenej so Správcom.
4. Vybavením reklamácie sa rozumie ukončenie reklamačného konania v zmysle zákona NR SR č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa.

Článok III.

Forma, miesto a spôsob uplatnenia reklamácie

1. Vlastník je oprávnený uplatniť reklamáciu v sídle Správcu osobne počas stránkových hodín, alebo písomným podaním adresovaným do sídla Správcu, pričom za písomné podanie sa považuje aj uplatnenie reklamácie prostredníctvom elektronickej pošty na adrese Správcu uvedenej v bode 2.
2. Kontaktné údaje pre podanie reklamácie sú:
Sídlo: Corwin Home s. r. o., Mýtna 48, 811 07 Bratislava
Elektronická pošta: info@corwinhome.sk
3. Vlastník je oprávnený uplatniť reklamáciu, ak má pochybnosti súvisiace s plnením zmluvne dohodnutých činností zo strany Správcu, ak považuje služby alebo vyúčtovanie nákladov spojených s užívaním bytu alebo nebytového priestoru za nedostatočné, nesprávne alebo má k poskytovaným službám alebo vyúčtovaniu iné výhrady.
4. Z reklamácie musí byť zrejmé:
 - a. **kto ju uplatňuje**- identifikačné údaje vlastníka v rozsahu titul, meno, priezvisko, adresa trvalého pobytu alebo adresa prechodného pobytu, korešpondenčná adresa, ak je iná ako adresa trvalého pobytu alebo adresa prechodného pobytu, prípadne aj telefonický kontakt a emailová adresa,
 - b. **čo je predmetom reklamácie**- z reklamácie musia byť zrejmé vady kvality alebo vady správnosti, ktorej služby resp. ktorého úkonu sa vytýkajú vrátane uvedenia dôvodov,
 - c. **čoho sa vlastník domáha**.
5. Vlastník je povinný k reklámácii doložiť všetky doklady súvisiace s reklamovanou službou resp. s reklamovaným úkonom, ktoré preukazujú skutočnosť ňou tvrdené.
6. O uplatnení reklamácie, vlastník obdrží potvrdenie.
7. Ak reklamácia neobsahuje všetky údaje, potrebné pre riadne vybavenie reklamácie a/alebo neboli k nej pripojené doklady, preukazujúce tvrdenia vlastníka, Správca vyzve vlastníka na ich doplnenie.
8. Za neoprávnenú reklamáciu sa považuje reklamácia:
 - a. ktorou vlastník reklamuje chyby kvality alebo správnosti služieb, ktoré nevyplývajú zo zmluvného vzťahu medzi vlastníkom a Správcom,
 - b. ktorá je v rozpore so všeobecne záväznými právnymi predpismi alebo v rozpore s dobrými mravmi,
 - c. v ktorej vlastník uvádza skutočnosti, ktoré sa nezakladajú na pravde,
 - d. doručená po uplynutí lehoty na podanie reklamácie.
9. Ak reklamácia bola podaná v rozpore so zákonom alebo s týmto reklamačným poriadkom, Správca reklamáciu odmietne.

Článok V.

Lehota na podanie reklamácie

1. Reklamáciu je potrebné uplatniť bez zbytočného odkladu, najneskôr do 30 dní odo dňa, kedy nastala skutočnosť, ktorá tvorí predmet reklamácie alebo je podnetom pre reklamáciu. V prípade, ak je predmetom reklamácie vyúčtovanie použitia fondu prevádzky, údržby a opráv alebo vyúčtovanie úhrad za plnenia rozúčtované na jednotlivé byty a nebytové priestory v dome (ďalej len „**vyúčtovanie**“) je vlastník povinný reklamáciu uplatniť do 15 dní odo dňa doručenia vyúčtovania, inak platí, že vyúčtovanie schválil.
2. Podaná reklamácia proti vyúčtovaniu nemá odkladný účinok vo vzťahu k splatnosti nedoplatkov vyplývajúcich z reklamovaného vyúčtovania.

Článok VI.

Vybavenie reklamácie

1. Ak vlastník uplatní reklamáciu u Správcu, je Správca povinný určiť spôsob vybavenia reklamácie ihneď, v zložitých prípadoch najneskôr do 3 pracovných dní odo dňa uplatnenia reklamácie, v odôvodnených prípadoch, najmä ak sa vyžaduje zložitý technický zhodnotenie stavu služby, najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie. Správca je povinný vydať vlastníčkovi doklad o spôsobe vybavenia reklamácie.
2. Po určení spôsobu vybavenia reklamácie sa reklamácia vybaví ihneď, v odôvodnených prípadoch možno reklamáciu vybaviť aj neskôr; vybavenie reklamácie však nesmie trvať dlhšie

ako 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie. V prípade ak to v uvedenej lehote nie je možné, Správca je povinný oznámiť vlastníčkovi dôvody a termín vybavenia reklamácie.

3. Po vybavení reklamácie Správca vydá vlastníčkovi doklad o vybavení reklamácie.
V prípade, ak nesprávnosť alebo vada kvality poskytnutej služby bola spôsobená uvedením nesprávnych alebo nepravdivých údajov zo strany vlastníka alebo nesplnením alebo porušením povinností vyplývajúcej vlastníčkovi zo zmluvných podmienok Zmluvy o výkone správy alebo všeobecne záväzných právnych predpisov, má Správca voči vlastníčkovi nárok na úhradu škody.

Článok VII. Záverečné ustanovenia

1. Vzťahy medzi vlastníkom a Správcom, ktoré nie sú upravené týmto reklamačným poriadkom, sa riadia uzatvorenou Zmluvou o výkone správy a všeobecne záväznými právnymi predpismi.
2. Správca je oprávnený zmeniť tento reklamačný poriadok aj bez súhlasu vlastníka, pri dodržaní platných právnych predpisov. Zmena reklamačného poriadku bude uskutočnená zverejnením zmeneného reklamačného poriadku na webovom sídle Správcu s určením jeho účinnosti, a to najneskôr v deň, kedy má nadobudnúť účinnosť.
3. Tento reklamačný poriadok platí na dobu neurčitú.
4. Tento Reklamačný poriadok nadobúda účinnosť dňom 01.02.2023. Reklamačný poriadok je zverejnený na webovom sídle Správcu <https://corwinhome.sk/> a je k dispozícii v sídle Správcu a na informačnej tabuli v dome.