



**DHJ Grup s.r.o., správa bytov, nehnuteľností, komerčných budov,  
Nám. Slobody 4, 974 01 Banská Bystrica**

---

IČO: 47 689 838

DIČ: 2024047102

[www.dhj.sk](http://www.dhj.sk)

E.mail: [sprava@dhj.sk](mailto:sprava@dhj.sk)

Spoločnosť zapísaná v Obchodnom Registri Okresného súdu Banská Bystrica odd.S.R.O. , vložka číslo : 26514/S ( ďalej len ako „poskytovateľ služieb“), vydáva v súlade s ustanovením § 18 ods . 1 zákona č. 250/2007 Z.z. o ochrane spotrebiteľa tento

# 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 NP v bytových domoch pod správou poskytovateľa služieb, ktorí sú fyzickými 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. Správcom sa rozumie spoločnosť uvedená v záhlaví, ktorá spotrebiteľovi poskytuje služby.
3. Spotrebiteľom je vlastník, alebo užívateľ bytu, alebo NP a teda fyzická osoba , alebo právnická osoba, ktorá používa služby poskytované správcovi pre osobnú potrebu , alebo pre potrebu príslušníkov svojej domácnosti. Spotrebiteľ je v právnom vzťahu k správcovi najmä na základe zmluvy o výkone správy , mandátnej zmluvy, nájomnej zmluvy, zmluvy o nájme nebytových priestorov a podobne.
4. Reklamáciou sa rozumie písomné uplatnenie zodpovednosti za vady výrobku, alebo služby súvisiacej s výkonom správy bytového domu .
5. Vadou 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.
6. Uplatnením reklamácie je jednostranný úkon spotrebiteľa adresovaný poskytovateľovi služieb, prostredníctvom ktorého spotrebiteľ reklamuje vadu jednej, alebo viacerých poskytnutých služieb.
7. Neoprávnenou reklamáciou sa rozumie najmä reklamácia:

- ktorou spotrebiteľ reklamuje také vady kvality, alebo správnosti služieb v oblasti správy bytových domov, ktoré nevyplývajú zo zmluvného vzťahu medzi spotrebiteľom a správcom
  - v ktorej spotrebiteľ uvádza také skutočnosti a dôvody, ktoré sa ukážu ako neopodstatnené .
  - uvádza skutočnosti, ktoré sa nezakladajú na pravde.
8. 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. Spotrebiteľ je oprávnený uplatniť svoje výhrady a zodpovednosť za vadu služby ( ďalej len reklamácie) voči správcovi v prípade, že považuje služby alebo vyúčtovanie nákladov spojených s užívaním bytu ( ďalej len „vyúčtovanie“) za nedostatočné, nesprávne alebo má iné výhrady vychádzajúce zo vzťahu uvedeného v článku I. tohto reklamačného poriadku .
2. Z podania reklamácie musí byť zrejmé, kto ju podáva a čo je jej predmetom.  
Podanie musí obsahovať najmä:
  - meno a priezvisko, adresu a podpis fyzickej osoby, alebo obchodné meno, sídlo právnickej osoby a podpis osoby oprávnenej konať za právnickú osobu .
  - samotný predmet reklamácie
  - čoho sa podávateľ v reklamácií domáha
  - doklady dokumentujúce tvrdenia spotrebiteľa

## ČLÁNOK III.

### Miesto uplatnenia reklamácie

Spotrebiteľ uplatňuje reklamáciu v sídle správcu v písomnej forme, elektronickou formou na e-mailovú adresu [sprava@dhj.sk](mailto:sprava@dhj.sk) alebo poštou na adresu správcu.

## ČLÁNOK IV.

### Povinnosti správcu

1. Potvrdiť spotrebiteľovi prijatie písomnej reklamácie .
2. Vydať písomný doklad o prevzatí reklamácie .
3. Vybaviť reklamáciu v zmysle „ zmluvy o výkone správy“ a rozhodnutí vlastníkov bytov do 30 dní od dátumu uplatnenia .

4. Viest evidenciu o písomných reklamáciách a predložiť ju na požiadanie orgánom dozoru na nazretie. Evidencia reklamácie musí obsahovať údaje o dátume uplatnenia reklamácie, dátume a spôsobe vybavenia reklamácie .
5. Poučiť spotrebiteľa o jeho právach podľa všeobecného predpisu .

## **ČLÁNOK V.**

### Umiestnenie reklamačného poriadku

Tento reklamačný poriadok je umiestnený vo vstupnom priestore kancelárie spoločnosti v sídle správcu. Reklamačný poriadok je zverejnený aj na webovej stránke spoločnosti .

## **ČLÁNOK VI.**

### 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 VII.**

### Záverečné ustanovenia

Tento reklamačný poriadok nadobúda účinnosť dňom 01.01.2021 . Tento reklamačný poriadok môže byť zmenený v prípade zmeny ustanovení príslušných všeobecne záväzných právnych predpisov najneskôr v deň nadobudnutia účinnosti týchto ustanovení. Účinnosť tohto reklamačného poriadku je daná na dobu neurčitú .

V Banskej Bystrici dňa 01.01.2020

Danka Horváthová  
konateľ spoločnosti

Július Horváth  
konateľ spoločnosti

Príloha č. 1

Protokol o reklamácii č. \_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_

Spotrebiteľ :

---

---

---

1.) Spotrebiteľ v zmysle zákona na ochranu osobných údajov č. 18/2018 Z.z. a GDPR ( Nariadenie Európskeho parlamentu a rady EÚ 2016/679 z 27.apríla 2016 o ochrane fyzických osôb pri spracúvaní osobných údajov a o voľnom pohybe týchto údajov) súhlasí so spracovaním svojich osobných údajov v informačnom systéme správcu .

2) Popis reklamovanej vady:

3) Spôsob vybavenie reklamácie :

4) Miesto a deň vybavenia reklamácie : \_\_\_\_\_

Dátum spísania protokolu :

---

Meno a podpis spotrebiteľa

---

Meno a podpis zamestnanca správcu