



Reklamačný poriadok

dodávateľa a služieb, obchodnej spoločnosti s obchodným menom

Enerbyť s.r.o.

so sídlom Lipová 1/939, 943 01 Štúrovo

IČO: 36753491

DIČ:2022348625

IČ DPH:SK2022348625

**Zapísanej v Obchodnom registri Okresného súdu Nitra,
oddiel Sro, vložka č. 19627/N**

Obsah

1. Úvodné ustanovenia.....	3
2. Reklamácia.....	3
3. Zásady prijímania reklamácií.....	3
4. Evidencia reklamácií.....	4
5. Lehota na podanie reklamácie.....	4
6. Vybavenie reklamácie.....	4
7. Náklady.....	5
8. Záverečné ustanovenia.....	5

1. Úvodné ustanovenia

- 1.1 Tento reklamačný poriadok upravuje právne vzťahy, vznikajúce medzi dodávateľom služieb, vydávajúcim tento reklamačný poriadok a jeho klientmi, ktorými sú odberatelia jeho služieb v zmysle uzavretých písomných zmlúv, v súvislosti so zodpovednosťou dodávateľa služieb za vady služieb pri ich poskytovaní v zmysle predmetu činnosti, zapísanému v obchodnom registri.
- 1.2 V zmysle bodu 1.1 tohto reklamačného poriadku sú upravené spôsob a miesto prijímania reklamácií, náležitosti reklamácií, lehoty na podanie reklamácií, zásady prijímania reklamácií, evidencia reklamácií, postup pri riešení reklamácií, lehoty na vybavenie reklamácií a náklady spojené s riešením reklamácií.
- 1.3 Pri reklamáciách sa postupuje v súlade s týmto reklamačným poriadkom, za dodržania zákonných ustanovení a práv klientov, odberateľov služieb.

2. Reklamácia

- 2.1 Reklamáciou sa rozumie uplatnenie odôvodneného nároku klienta, odberateľa služieb, na preverenie správnosti a kvality dodaných služieb a dodaného materiálu dodávateľom služieb z pohľadu platných, všeobecne záväzných právnych predpisov a interných predpisov dodávateľa alebo jeho zakladateľa, ako aj uplatnenie nároku na odstránenie zistených nesprávností alebo väd kvality a rozsahu poskytnutých služieb alebo dodaného materiálu.
- 2.2 Vady poskytnutých služieb a dodaného materiálu môžu byť:
 - 2.2.1 zjavné vady, ktoré je možné zistiť momentom dodania služby, resp. materiálu,
 - 2.2.2 skryté vady, ktoré nie je možné zistiť už pri dodaní služby, resp. materiálu a ktoré sa môžu prejaviť až dodatočne po dodaní služby, resp. materiálu
- 2.3 Za neoprávnenú sa považuje reklamácia:
 - 2.3.1 ktorou klient zjavne neuplatňuje odôvodnený nárok v súlade s bodom 2.1 tohto reklamačného poriadku, z dôvodu, že reklamované vady kvality alebo správnosti služieb, resp. dodaného materiálu, nevyplyvajú zo zmluvného vzťahu medzi dodávateľom služieb a klientom, odberateľom služieb, spôsob ich uplatnenia je v rozpore so všeobecne záväznými právnymi predpismi alebo internými predpismi dodávateľa alebo jeho zakladateľa,
 - 2.3.2 v ktorej klient, odberateľ služieb uvádza skutočnosti, ktoré sa nezakladajú na pravde,
 - 2.3.3 podaná po uplynutí lehoty na podanie reklamácie,
 - 2.3.4 podaná bez príslušných náležitostí v zmysle tohto reklamačného poriadku
- 2.4 Reklamácia musí mať písomnú formu a musí obsahovať:
 - 2.4.1 špecifikáciu zmluvného vzťahu, ktorého sa reklamácia týka,
 - 2.4.2 špecifikáciu osoby, ktorá reklamáciu podáva,
 - 2.4.3 podrobný popis vady reklamovanej služby, resp. reklamovaného materiálu, jej rozsah a popis, ako sa vada prejavuje,
 - 2.4.4 ako prílohu doklad o poskytnutí služby, resp. dodaní materiálu / faktúru, dodací list, pokladničný blok /,

3. Zásady prijímania reklamácií

- 3.1 Dodávateľ služieb prijíma reklamácie vo svojom sídle, doručené poštou alebo osobne v stránkových hodinách a dňoch.

- 3.2 Dodávateľ služieb zaeviduje prijatie reklamácie. V prípade, ak zistí, že reklamácia neobsahuje požadované náležitosti v zmysle bodu 2.4 tohto reklamačného poriadku alebo je nejasná, písomne vyzve klienta, odberateľa služieb, na doplnenie, resp. na podanie vysvetlení v súvislosti s podanou reklamáciou. Klient je povinný v dodávateľom stanovenej primeranej lehote reklamáciu doplniť alebo podať dodávateľovi požadované vysvetlenia. V opačnom prípade sa bude reklamácia považovať za neoprávnenú.

4. Evidencia reklamácií

- 4.1 Dodávateľ služieb zabezpečí vedenie evidencie reklamácií. Evidencia musí obsahovať najmä tieto údaje:
- 4.1.1 dátum doručenia reklamácie,
 - 4.1.2 meno, priezvisko, bydlisko a dátum narodenia reklamujúcej fyzickej osoby, resp. obchodné meno, sídlo, IČO reklamujúcej právnickej osoby,
 - 4.1.3 spôsob prijatia reklamácie,
 - 4.1.4 predmet reklamácie a doklady s ním súvisiace,
 - 4.1.5 kedy a komu sa reklamácia prideliť alebo postúpila na prešetrenie alebo vybavenie,
 - 4.1.6 výsledok prešetrenia,
 - 4.1.7 spôsob vybavenia reklamácie,
 - 4.1.8 dátum odoslania oznámenia reklamujúcej osobe o výsledku prešetrenia a spôsobe vybavenia reklamácie

5. Lehota na podanie reklamácie

- 5.1 U zjavnej vady služby alebo materiálu je odberateľ služby povinný vadu reklamovať, spôsobom v zmysle tohto reklamačného poriadku, v momente dodania služby, resp. materiálu, najneskôr však do 3 dní od dodania.
- 5.2 U skrytej vady je odberateľ služby povinný vadu reklamovať, spôsobom v zmysle tohto reklamačného poriadku, okamžite po jej zistení, u vady služby však najneskôr do konca záručnej doby, u vady materiálu najneskôr do konca záručnej doby, ktorá je 24 mesiacov.
- 5.3 Záručná doba v zmysle bodu 5.2 reklamačného poriadku plyní odo dňa dodania služby, resp. materiálu.
- 5.4 Záruka sa nevzťahuje na prípady väd, vzniknutých neodborným zásahom alebo mechanickým poškodením zo strany odberateľa služby.
- 5.5 Reklamácia, podaná po uplynutí lehoty na podanie reklamácie, sa považuje za neoprávnenú.

6. Vybavenie reklamácie

- 5.1 V prípade, ak dodávateľ služby zistí opodstatnenosť reklamácie zjavnej vady odberateľom služieb, resp. materiálu, vybaví túto do 30 dní od zaevidovania reklamácie u dodávateľa služieb a pri dodržaní všetkých procesných postupov zo strany odberateľa služieb v zmysle tohto reklamačného poriadku. V prípade, ak vzhľadom k charakteru vady nebude možné reklamáciu vybaviť v uvedenej lehote, vybaví túto dodávateľ služieb najneskôr do 60 dní od zaevidovania reklamácie.
- 5.2 V prípade, ak dodávateľ služby zistí opodstatnenosť reklamácie skrytej vady odberateľom služieb, resp. materiálu, vybaví túto do 30 dní od zaevidovania reklamácie u dodávateľa služieb a pri dodržaní všetkých procesných postupov zo strany odberateľa služieb v zmysle tohto reklamačného poriadku. V prípade, ak vzhľadom k charakteru vady nebude možné reklamáciu vybaviť v uvedenej lehote, vybaví túto dodávateľ služieb najneskôr do 60 dní od zaevidovania

reklamácie. Na odstránenie väd v zmysle tohto bodu sa nevzťahuje záruka v prípadoch, uvedených v bode 5.4 tohto reklamačného poriadku.

- 5.3 Vybavením reklamácie v zmysle tohto článku reklamačného poriadku sa rozumie:
- 5.3.1 odstránenie reklamovaných väd dodaných služieb, resp. dodaného materiálu, spôsobom, zodpovedajúcim čo najefektívnejšiemu / z hľadiska nákladov a kvality / riešeniu vzniknutej vady alebo
- 5.3.2 na základe dohody dodávateľa služieb a odberateľa služieb, pri využiteľnosti dodanej služby, resp. dodaného materiálu s nižšou kvalitou a za splnenia všetkých bezpečnostných predpisov, zľava z ceny dodanej služby, resp. z ceny materiálu a spísanie protokolu medzi dodávateľom služieb a odberateľom služieb, reklamujúcou osobou, o vybavení reklamácie.
- 5.3.3 v prípade neoprávnenej alebo neopodstatnenej reklamácie oznámenie dodávateľa služby, o tejto skutočnosti, odberateľovi služby, reklamujúcej osobe, v lehote najneskôr do 15 dní odo dňa zaevidovania reklamácie.
- 5.4 Odstránením reklamovaných väd sa rozumie oprava výsledku dodanej služby, resp. oprava dodaného materiálu alebo dodanie náhradnej služby, resp. náhradného materiálu. Spôsob odstránenia vzniknutej vady určuje oprávnená, odborne spôsobilá osoba, konajúca v mene alebo za dodávateľa služieb na jeho podnet.
- 5.5 Ak odberateľ služieb nesúhlasí s vybavením reklamácie a nepodpíše protokol o vybavení reklamácie, môže do 15 dní odo dňa odmietnutia podpísania protokolu o vybavení reklamácie požiadať písomne dozornú radu dodávateľa služieb o prešetrenie vybavenia reklamácie. V prípade nedodržania uvedenej lehoty nárok na prešetrenie vybavenia reklamácie zaniká.

7. Náklady

- 7.1 Náklady spojené s vybavením opodstatnenej reklamácie znáša dodávateľ služieb.
- 7.2 Náklady spojené s vybavením neopodstatnenej alebo neoprávnenej reklamácie znáša odberateľ služieb, reklamujúca osoba.

8. Záverečné ustanovenia

- 8.1 Konateľ spoločnosti je oprávnený zmeniť tento reklamačný poriadok.
- 8.2 Tento reklamačný poriadok sa nevzťahuje na prípady vzniku havarijných stavov, na riešenie ktorých platí osobitný režim v zmysle všeobecne záväzných právnych predpisov a interných predpisov dodávateľa služieb a jeho zakladateľa.
- 8.3 Dodávateľ služieb sa zaväzuje tento reklamačný poriadok sprístupniť v jeho sídle na nástennej tabuli pri vstupe do budovy sídla spoločnosti a na internetovej stránke spoločnosti. V prípade akejkolvek zmeny tohto reklamačného poriadku sa dodávateľ služieb zaväzuje túto zmenu sprístupniť vyššie uvedeným spôsobom.
- 8.4 Tento reklamačný poriadok nadobúda platnosť a stáva sa účinným dňom 01.07.2007 a je prijatý na dobu neurčitú.
- 8.5 Na sekretariáte máme k dispozícii Knihu želaní a sťažností, kde naši klienti môžu napísať svoje námety, pripomienky a požiadavky.

V Štúrove, dňa 01.07.2007

Ing. Róbert FOLK v.r.
konateľ spoločnosti