

# REKLAMAČNÝ PORIADOK

obchodnej spoločnosti PBL s. r. o.,

so sídlom Štúrova 14/8, 811 02 Bratislava – mestská časť Staré Mesto, Slovenská republika, IČO: 46 170 189, zapísanej v obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I, oddiel: Sro, vložka č.: 74336/B, DIČ: 2023299773, IČ DPH: SK2023299773

(ďalej aj „Spoločnosť“)

## 1. Úvodné ustanovenia

- 1.1 Spoločnosť v rámci predmetu svojej podnikateľskej činnosti vykonáva ako stavebník nadstavbu bytového domu v súlade s vydaným stavebným povolením a schválenou dokumentáciou pre toto stavebné povolenie. Spoločnosť uskutočňuje zmenu stavby existujúceho bytového domu. Nadstavbou bytového domu vzniknú v bytovom dome nové bytové jednotky vo vlastníctve stavebníka, ktoré stavebník ako predávajúci predáva v prospech tretích osôb – kupujúcich, a v tejto súvislosti uzatvára s kupujúcimi zmluvu o prevode vlastníctva k bytom podľa ust. § 588 a nasl. zákona č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník a ust. § 5 zákona č. 182/1993 Z. z. o vlastníctve bytov a nebytových priestorov.
- 1.2 Spoločnosť, ako stavebník a predávajúci, týmto vydáva tento reklamačný poriadok upravujúci podmienky a spôsob uplatnenia práv kupujúcich zo zodpovednosti za vady bytových jednotiek. Vadami bytových jednotiek sa na účely tohto reklamačného poriadku rozumejú vady bytových jednotiek, ktoré sa vyskytnú na bytových jednotkách po uzatvorení zmluvy o prevode vlastníctva k bytom podľa bodu 1.1 tohto reklamačného poriadku, a po odovzdaní bytových jednotiek kupujúcim, až do uplynutia záručnej doby.
- 1.3 **Kontaktné údaje na Spoločnosť, prostredníctvom ktorých je možné uplatniť nároky zo zodpovednosti za vady bytových jednotiek:**
  - **e-mail:**  
reegas@reegas.sk
  - **korešpondenčná adresa:**  
PBL, s. r. o., adresa: Štúrova 14/8, 811 02 Bratislava – mestská časť Staré Mesto, Slovenská republika
- 1.4 Ak tento reklamačný poriadok neustanovuje inak, platí, že uvedené výrazy majú nasledujúci význam:
  - 1.4.1 **„bytový dom“** – existujúca stavba so súpisným č. 1322, na ul. Vajnorská č. 69-73 v Bratislave, postavená na pozemku parc. reg. „C“, s parc. č. 12288, o výmere 510 m<sup>2</sup>, druh pozemku – zastavaná plocha a nádvorie, evidovaná Okresným úradom Bratislava, odbor katastra nehnuteľností, na liste vlastníctva č. 2899, vedenom pre katastrálne územie: Nové Mesto, obec: Bratislava – mestská časť Nové Mesto, okres: Bratislava III;
  - 1.4.2 **„nadstavba bytového domu“** – nadstavba existujúcej stavby bytového domu podľa bodu 1.4.1, ktorú vykonáva Spoločnosť ako stavebník;
  - 1.4.3 **„bytová jednotka“** – individuálne určená a priestorovo vymedzená bytová jednotka v rámci bytového domu, ktorá vznikne nadstavbou bytového domu v súlade so stavebným rozhodnutím vydaným Mestskou časťou Bratislava – Nové Mesto zo dňa 30.10.2017, č. 6575/2017/UKSP/VIDM-57, právoplatným ku dňu 13.12.2017, a so schválenou dokumentáciou pre stavebné povolenie, pričom bytová jednotka je Okresným úradom Bratislava, odbor katastra nehnuteľností, evidovaná na príslušnom liste vlastníctva ako samostatný predmet vlastníctva;
  - 1.4.4 **„kúpna zmluva“** – zmluva o prevode vlastníctva k bytovej jednotke, ktorá vznikne nadstavbou, uzatvorená medzi Spoločnosťou a kupujúcim, ktorým môže byť (i) fyzická osoba, (ii) fyzická osoba – podnikateľ, alebo (iii) právnická osoba;
  - 1.4.5 **„webové sídlo“** – internetová adresa: <http://reegas.sk/vajnorska/>, na ktorej sú dostupné informácie k nadstavbe bytového domu a bytovým jednotkám, ktoré vzniknú nadstavbou bytového domu;

- 1.4.6 „**reklamačné konanie**“ – súbor činností stavebníka (predávajúceho) a iných oprávnených osôb, najmä dodávateľov jednotlivých stavebných, inštalačných alebo iných prác, za účelom zistenia dôvodnosti riadne uplatnených vád bytových jednotiek a oprávnenosti riadne oznámenej reklamácie;
- 1.4.7 „**reklamácia**“ – písomné oznámenie kupujúceho o vade bytovej jednotky zistenej po odovzdaní bytovej jednotky, odoslané na niektorú z kontaktných adries Spoločnosti uvedených v bode 1.3 tohto reklamačného poriadku. Telefónické alebo osobné oznámenie reklamácie sa nepovažuje za riadne uplatnenie reklamácie.

**V reklamacii je kupujúci, alebo osoba oprávnená uplatniť zodpovednosť za vady bytovej jednotky, povinná uviesť:**

- (i) identifikáciu osoby uplatňujúcej reklamáciu; v prípade, ak zodpovednosť za vady neuplatňuje kupujúci bytovej jednotky, identifikácia inej osoby, ktorá je oprávnená uplatňovať zodpovednosť za prípadné vady bytovej jednotky, vrátane preukázania právneho titulu alebo dôvodu, ktorý takejto osobe svedčí v prospech uplatnenia zodpovednosti za vady bytovej jednotky. Spoločnosť si vyhradzuje právo bez ďalšieho zamietnuť reklamáciu vád bytovej jednotky, ktorá bude uplatnená anonymne alebo bez právneho titulu alebo dôvodu na uplatnenie zodpovednosti za vady bytovej jednotky, ktorý by svedčal osobe, ktorá reklamáciu uplatnila.
  - (ii) identifikáciu bytovej jednotky, v ktorej bola vada zistená;
  - (iii) podrobný opis vady, vrátane dátumu vzniku prvých prejavov vady, prípadný vývoj zmien (v závislosti od počasia alebo vplyvov prevádzky bytu), miesto vzniku vady a všetky ďalšie dôležité skutočnosti;
  - (iv) priložiť fotodokumentáciu, z ktorej je jasný rozsah a lokalizácia reklamovanej vady;
  - (v) spôsob, akým má byť reklamácia vybavená;
  - (vi) iné nároky, ktoré si kupujúci alebo iná osoba oprávnená uplatniť zodpovednosť za vady, reklamáciou uplatňuje;
- 1.4.8 „**odborné posúdenie**“ – písomné vyjadrenie znalca alebo stanovisko vydané autorizovanou, notifikovanou alebo akreditovanou osobou, alebo stanovisko osoby oprávnenej na vykonanie opráv a odstránenie vád bytovej jednotky, spravidla dodávateľ stavebnej práce, výrobku alebo inej technológie (aj zabudovanej), ktorá s reklamovanou vadou súvisí.

**Odborné posúdenie musí obsahovať:**

- (i) identifikáciu osoby, ktorá vykonáva odborné posúdenie;
- (ii) presnú identifikáciu posudzovanej vady;
- (iii) popis stavu bytovej jednotky s prihliadnutím na posudzovanú vadu;
- (iv) výsledok posúdenia;
- (v) dátum vyhotovenia odborného posúdenia.

Na odborné posúdenie, ktoré neobsahuje vyššie uvedené náležitosti sa nepríhliada.

- 1.5 Práva a povinnosti medzi Spoločnosťou a fyzickou osobou sa spravujú predovšetkým zákonom č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník (ďalej aj „**Občiansky zákonník**“), a ak to z povahy prípadnej vady vyplýva, aj zákonom č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov (ďalej aj „**Zákon o ochrane spotrebiteľa**“). Tým nie sú dotknuté nároky kupujúceho – fyzickej osoby v prípade, ak sú tieto nároky ustanovené a priznané aj ďalšími všeobecne záväznými právnymi predpismi, kúpnu zmluvou alebo týmto reklamačným poriadkom.
- 1.6 Práva a povinnosti medzi Spoločnosťou a fyzickou osobou – podnikateľom alebo právnickou osobou sa spravujú predovšetkým Občianskym zákonníkom, a ak to z povahy prípadnej vady vyplýva, aj zákonom č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník (ďalej aj „**Obchodný zákonník**“). Tým nie sú dotknuté nároky kupujúceho – fyzickej osoby - podnikateľa alebo právnickej osoby v prípade, ak sú tieto nároky ustanovené a priznané ďalšími všeobecne záväznými právnymi predpismi, kúpnu zmluvou alebo týmto reklamačným poriadkom.
- 1.7 Tento reklamačný poriadok je dostupný: (i) na webovom sídle Spoločnosti, (ii) v sídle Spoločnosti, (iii) na základe písomnej požiadavky kupujúceho o zaslanie reklamačného poriadku doručenej e-mailom alebo poštou na kontaktné údaje uvedené v bode 1.3 tohto reklamačného poriadku.

## 2. Zodpovednosť za vady

2.1 Spoločnosť ako predávajúci poskytuje záruku za akosť bytu v prípade stavebných častí v trvaní 36 mesiacov odo dňa právoplatnosti kolaudačného rozhodnutia, resp. odo dňa právoplatnosti povolenia na predčasné užívanie, ak bolo vydané, v zmysle bodu 2.2 tohto reklamačného poriadku. V prípade zabudovaných výrobkov a technológií, ktoré nie sú stavebnými časťami bytov, je záručná doba v trvaní zhodnom so záručnou dobou určenou ich výrobcom. Reklamovateľné sú výlučne vady zjavné, ktoré

2.1.1 bránia riadnemu užívaniu bytu;

2.1.2 znehodnocujú estetický stav bytu, pričom v takom prípade sa postupuje podľa uvedených zásad:

- optické vady musia byť posudzované za denného svetla zo vzdialenosti najmenej 1 meter pod uhlom, ktorý zodpovedá bežnému využitiu konkrétneho priestoru; optické vady, ktoré nie sú za týchto podmienok viditeľné a ktorých priemer alebo dĺžka nepresahuje jednotlivo 0,5 mm, nebudú v reklamačnom konaní uznané;
- bodové alebo plošné poškodenia (napr. povrchové nerovnosti, poškrabanie, farebné zmeny povrchu), musia byť viditeľné za denného svetla zo vzdialenosti najmenej 1 meter pod uhlom, ktorý zodpovedá bežnému využitiu konkrétneho priestoru; bodové alebo plošné poškodenia, ktoré nie sú za týchto podmienok viditeľné a ktorých priemer alebo dĺžka nepresahuje 3 mm a ich počet nepresiahne 2 ks na 1 m<sup>2</sup> plochy, nebudú v reklamačnom konaní uznané.

Kupujúci pri podpise kúpnej zmluvy berie na vedomie, že technické dokumenty týkajúce sa nadstavby, najmä projekt skutočného vyhotovenia stavby, revízne správy, osvedčenia o akosti výrobkov, protokoly o skúškach, atesty, návody k obsluhu, záručné listy a právoplatné kolaudačné rozhodnutie alebo povolenie na predčasné užívanie, ak bolo vydané, v súlade s bodom 2.2 tohto reklamačného poriadku, sú po dokončení nadstavby odovzdané správcovi bytového domu.

- 2.1 Akákoľvek vada, ktorá sa vyskytne na bytovej jednotke do uplynutia záručnej doby, musí byť uplatnená písomne v súlade s týmto reklamačným poriadkom, najmä v súlade s bodom 1.4.7 a bodom 1.3 vyššie, a to bez zbytočného odkladu po tom, čo bola vada zistená, najneskôr však do uplynutia záručnej doby.
- 2.2 Záručná doba začína plynúť dňom právoplatnosti kolaudačného rozhodnutia podľa § 82 zákona č. 50/1976 Zb. o územnom plánovaní a stavebnom poriadku (ďalej len „**Kolaudačné rozhodnutie**“), alebo dňom právoplatnosti povolenia na predčasné užívanie podľa § 83 zákona č. 50/1976 Zb. o územnom plánovaní a stavebnom poriadku (stavebný zákon) (ďalej len „**Povolenie na predčasné užívanie**“), ak bolo vydané.
- 2.3 Nároky vyplývajúce zo zodpovednosti za vady bytovej jednotky sú spojené s vlastníctvom bytu, ktoré je ohraničené vstupnými dverami do bytu vrátane zárubne a prívodov studenej a teplej vody a plynu od hlavných uzatváracích ventilov, kanalizáciou po zaústenie do zvislého odpadového potrubia, ústredného kúrenia od radiátorových ventilov, a hlavným elektrickým ističom.
- 2.4 Zodpovednosti za vady bytovej jednotky podlieha aj štandardné vybavenie bytu, ktoré je prílohou každej kúpnej zmluvy, vnútorná inštalácia bytu (vodovodné, kanalizačné, elektrické a telekomunikačné rozvody), okrem stúpacích vedení a ďalších súčastí, ktoré sú určené na spoločné užívanie vlastníkov bytového domu. Každá bytová jednotka je vybavená poštovou schránkou.
- 2.5 Počas záručnej doby môže reklamované vady opravovať výlučne Spoločnosť ako stavebník a predávajúci. Inak sa reklamačné konanie zastavuje a kupujúcemu, alebo inej osobe oprávnenej uplatniť zodpovednosť za vady bytovej jednotky, nevzniká nárok na odstránenie vady, alebo nárok na refundáciu nákladov na opravu alebo odstránenie vady.
- 2.6 V prípade uplatnenia reklamácie kupujúceho, ktorý je fyzickou osobou, v prvých 12 mesiacoch trvania záručnej doby výrobku, na ktorý sa vzťahuje Zákon o ochrane spotrebiteľa, môže Spoločnosť ako predávajúci reklamáciu zamietnuť len na základe odborného posúdenia v súlade s bodom 1.4.8 tohto reklamačného poriadku. Bez ohľadu na výsledok odborného posúdenia podľa predchádzajúcej vety, od kupujúceho, ktorý je fyzickou osobou, nemožno žiadať úhradu nákladov na odborné posúdenie ani iné náklady súvisiace s odborným posúdením. Spoločnosť ako predávajúci je povinný poskytnúť kupujúcemu, ktorý je fyzickou osobou, kópiu odborného posúdenia, ktoré obsahuje odôvodnenie zamietnutia reklamácie, a to najneskôr do 14 dní odo dňa vybavenia reklamácie; tým nie je dotknutá povinnosť Spoločnosti vydať písomný doklad o vybavení reklamácie podľa bodu 4.9 tohto reklamačného poriadku kupujúcemu, ktorý je fyzickou osobou, najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie.
- 2.7 Spoločnosť ako predávajúci a stavebník nezodpovedá za vady, ktoré nezavinil alebo ktoré nezavinili jeho dodávatelia. Spoločnosť ako predávajúci a stavebník takisto nezodpovedá za externé zásahy, neprimeranú alebo neodbornú

montáž, údržbu, opravu a/alebo rekonštrukciu bytovej jednotky a/alebo spoločných častí a zariadení bytového domu (napr. montážou a konštrukciou vonkajších žalúzií, satelitnej alebo inej antény, tieniaceho systému, klimatizačnej jednotky a pod., osobitne v prípadoch, ak by sa tieto zásahy týkali fasády, strechy bytového domu, zábradlí balkóna alebo terasy bytovej jednotky). Spoločnosť tiež ako predávajúci a stavebník nezodpovedá za iné zásahy v byte či v spoločných priestoroch a na príslušenstve bytového domu, ktoré by menili vzhľad alebo upotrebenie bytu či spoločných priestorov a príslušenstva bytového domu, a ktoré neboli uskutočnené Spoločnosťou alebo niektorým z jej dodávateľom. Spoločnosť ako predávajúci a stavebník takisto nezodpovedá za vady spôsobené (i) po prevzatí bytovej jednotky kupujúcim a/alebo osobami, ktoré bytovú jednotku užívajú, ak tieto vady Spoločnosť ako predávajúci alebo jeho dodávateľa nezavinili, (ii) vyššou mocou (požiarom, záplavou, vojnovým stavom, výnimočným stavom alebo inou obdobnou mimoriadnou udalosťou). Odchýlky od prijatej projektovej dokumentácie, ktoré nemenia prijaté technické riešenia a nemenia kúpnu cenu bytových jednotiek v zmysle zmlúv o prevode vlastníctva k bytovým jednotkám podľa bodu 1.1 tohto reklamačného poriadku, sa takisto za vady nepovažujú.

- 2.8 Počas reklamačného konania, vrátane odborného posudzovania vady, záručná doba na reklamovanú vadu neplynie.

### 3. Ďalší postup v prípade výskytu väd a práva a povinnosti kupujúceho, resp. inej oprávnenej osoby

- 3.1 V prípade zistenia akejkoľvek vady je kupujúci, alebo iná osoba oprávnená uplatniť zodpovednosť za vady, povinná nielen bezodkladne oznámiť zistenie vady, ale tiež vykonať všetky nevyhnutné opatrenia, aby sa zamedzilo vzniku prípadnej škody.
- 3.2 V odôvodnených prípadoch, ak vada bytovej jednotky bezprostredne ohrozuje život, zdravie alebo majetok kupujúceho alebo iných osôb oprávnených užívať bytovú jednotku a bytový dom, kupujúci alebo akákoľvek iná osoba je povinná obrátiť sa na správcu bytového domu alebo na ním poverenú havarijnú službu. Po odstránení havarijného stavu je kupujúci povinný uplatniť reklamáciu najneskôr do 48 hodín od vzniku havarijného stavu. V opačnom prípade sa na danú vadu nebude vzťahovať reklamačné konanie podľa tohto reklamačného poriadku – bez ohľadu na charakter a príčinu vady.
- 3.3 Kupujúci, alebo iná osoba oprávnená uplatniť zodpovednosť za vady bytovej jednotky, má právo uplatniť reklamáciu vady len vo vzťahu ku svojej bytovej jednotke. Hromadná reklamácia kupujúcich nie je akceptovateľná.
- 3.4 Prípadné vady spoločných častí a spoločných zariadení a príslušenstva bytového domu reklamuje správca bytového domu v súlade s uzatvorenou zmluvou o nadstavbe a inými všeobecne záväznými právnymi predpismi platnými v Slovenskej republike.

### 4. Reklamačné podmienky a spôsob vybavenie reklamácie

- 4.1 Uplatnenie reklamácie je bezplatné. Reklamácia a odstránenie vady uznanej Spoločnosťou počas záručnej doby, ktorá nebola spôsobená zásahom alebo prevádzkou bytu v rozpore s bodom 2.8 tohto reklamačného poriadku, je bezplatné.
- 4.2 Spoločnosť po každom doručení reklamácie doručí kupujúcemu, alebo inej osobe, ktorá je oprávnená uplatniť reklamáciu, potvrdenie o prijatí reklamácie (ďalej aj „**Potvrdenie o prijatí reklamácie**“).
- 4.3 Za dátum včasného uplatnenia reklamácie sa považuje dátum preukázateľného doručenia reklamácie Spoločnosti. V prípade e-mailového oznámenia reklamácie sa za včasné uplatnenie reklamácie považuje dátum a čas, kedy bola reklamácia odoslaná a doručená na e-mailovú adresu Spoločnosti uvedenú v bode 1.3 tohto reklamačného poriadku; v prípade poštového doručovania na adresu sídla Spoločnosti sa za včasné uplatnenie reklamácie považuje dátum uvedený na doručení k doporučenej zásielke s reklamáciou, inak dňom, kedy bola zásielka uložená na pošte ako nedoručiteľná.
- 4.4 Za oprávnenú reklamáciu vady možno uznať len takú vadu, ktorá je spôsobená porušením povinnosti Spoločnosti ako stavebníka a predávajúceho, alebo jej dodávateľov, a ktorá je zároveň v súlade s časťou 2. tohto reklamačného poriadku.
- 4.5 Ak je reklamácia neúplná alebo nezrozumiteľná, Spoločnosť je oprávnená vyzvať osobu, ktorá reklamáciu uplatnila, na odstránenie nedostatkov. Spoločnosť si vyhradzuje právo požiadať osobu, ktorá reklamáciu uplatnila, o poskytnutie súčinnosti pri vybavovaní reklamácie. V prípade, ak ju osoba, ktorá reklamáciu uplatnila, neposkytne, Spoločnosť má právo rozhodnúť o vybavení reklamácie výlučne na základe nej dostupných podkladov. Za účelom riadneho vybavenia reklamácie má Spoločnosť aj právo požiadať osobu, ktorá reklamáciu uplatnila, alebo inú osobu oprávnenú užívať byt, o umožnenie obhliadky reklamovanej vady priamo v priestoroch bytu v záujme včasného

vyhodnotenia oprávnenosti reklamovanej vady, zistenia možností jej odstránenia a predchádzaniu prípadným škodám, a to aj za účasti dodávateľov a iných odborníkov. Osoba, ktorá reklamáciu uplatnila je povinná v lehote 3 pracovných dní odo dňa doručenia žiadosti o obhliadku, obhliadnu reklamovanej vady umožniť.

- 4.6 Predmetom obhliadky je posúdenie skutočností uvedených v reklamačnom oznámení adresovanom Spoločnosti v súlade s týmto reklamačným poriadkom, stanovenie základného postupu pri oprave alebo odstránení vady, ako aj určenie opatrení v záujme predchádzania prípadným škodám.
- 4.7 Ak kupujúci, alebo iná osoba, ktorá oprávnene uplatnila reklamáciu, bezdôvodne odmietne sprístupniť byt v lehote podľa bodu 4.5 tohto reklamačného poriadku na účel obhliadky reklamovanej vady, a to ani po dodatočnej výzve Spoločnosti s dodatočnou lehotou 3 kalendárne dni, alebo ak kupujúci, alebo iná osoba, ktorá oprávnene uplatnila reklamáciu, odmietne podpísať protokol o obhliadke, reklamačné konanie bude zastavené a reklamácia sa v tomto prípade bude považovať za riadne a včas Spoločnosťou vybavenú.
- 4.8 Osoby zúčastnené na obhliadke sú povinné o obhliadke písať protokol, ktorý podpíšu všetky osoby zúčastnené na obhliadke. Ak sa niektorá zúčastnená osoba odmietne na protokol podpísať, druhá strana je oprávnená túto skutočnosť v protokole zaznamenať, a pokiaľ to bude tejto strane známe, táto strana je oprávnená uviesť aj dôvod odmietnutia podpísania protokolu o obhliadke. Ktorákoľvek osoba zúčastnená na obhliadke má právo a zároveň povinnosť uviesť do protokolu o obhliadke všetky skutočnosti (vrátane subjektívnych názorov), ktoré sa reklamovanej vady týkajú (ďalej aj „**Protokolárna obhliadka**“).
- 4.9 Spoločnosť je povinná do 3 dní odo dňa spísania protokolu o obhliadke oznámiť kupujúcemu, alebo inej osobe oprávnenej uplatniť zodpovednosť za vady bytovej jednotky, uznanie alebo zamietnutie uplatnenej reklamácie s odôvodnením, rozsah uznanej reklamácie a termín odstránenia vady, prípadne iné vhodné opatrenia na opravu alebo odstránenie zistenej vady (ďalej aj „**Oznámenie o výsledku reklamácie**“). V prípade kupujúceho, ktorý je fyzickou osobou, alebo v prípade osoby, ktorá je fyzickou osobou a ktorá oprávnene uplatnila reklamáciu vady bytovej jednotky, je Spoločnosť zároveň povinná pri vade výrobku, na ktorý sa vzťahuje Zákon o ochrane spotrebiteľa, vydať **aj písomný doklad o vybavení reklamácie** najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie.
- 4.10 Spoločnosť je povinná odstrániť uznanú vadu v lehote nie kratšej ako 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie. V odôvodnených prípadoch, najmä ak bol kupujúci v omeškaní so sprístupnením bytu, alebo ak to vyžaduje riadne, bezpečné alebo úplné odstránenie vady, Spoločnosť má právo predĺžiť lehotu o dobu, ktorá je nevyhnutná na riadne, bezpečné alebo úplné odstránenie uznanej vady, o čom však Spoločnosť informuje kupujúceho, alebo inú osobu, ktorá oprávnene uplatnila reklamáciu, najneskôr do 14 dní odo dňa doručenia Oznámenia o výsledku reklamácie.
- 4.11 Spoločnosť je povinná pri odstraňovaní uznanej vady postupovať tak, aby v čo najmenšej miere obmedzila kupujúceho, alebo inej osoby oprávnené bytovú jednotku užívať, v ich užívateľských oprávneniach, postupovať primerane zistenej vade tak, aby neboli spôsobené neprimerané finančné náklady s odstránením vady alebo jej opravou. To neplatí, ak by povinnosti ustanovené Spoločnosťou v predchádzajúcej vete bránili bezpečnej oprave alebo bezpečnému odstráneniu vady, alebo by inak bránili riadnej oprave alebo odstráneniu vady.
- 4.12 Spoločnosť po odstránení reklamovanej vady predloží kupujúcemu protokol o odstránení vady, ktorý je kupujúci povinný podpísať aj s prípadnými výhradami. Spoločnosť následne výhrady kupujúceho posúdi a oznámi, či ich uznáva, alebo neuznáva. Za termín odstránenia vady sa považuje deň podpisu protokolu o odstránení vady bez výhrad (ďalej aj „**Protokolárne odstránenie vady**“).
- 4.13 Záručná doba na reklamovanú a odstránenú vadu je 24 mesiacov odo dňa Protokolárneho odstránenia vady. Táto záruka sa nevzťahuje na materiál a zariadenia, ktoré neboli opravou alebo odstraňovaním vady dotknuté.
- 4.14 Vybavením reklamácie kupujúceho, ktorý je fyzickou osobou, ohľadom vady výrobku, ktorý podlieha Zákonu o ochrane spotrebiteľa, nie je dotknuté právo tejto osoby na náhradu škody podľa osobitných predpisov.
- 4.15 V prípade reklamácie vady spôsobenej zjavne neprimeraným zásahom alebo užívaním bytovej jednotky v rozpore s časťou 2. tohto reklamačného poriadku, má Spoločnosť po prešetrení reklamácie právo žiadať od kupujúceho, alebo inej osoby, ktorá reklamáciu uplatnila, náhradu vzniknutých skutočných nákladov spojených s reklamačným konaním.
- 4.16 V prípade neuznania vady alebo zamietnutia reklamácie môže Spoločnosť, po dohode s kupujúcim alebo inou oprávnenou osobou, odstrániť vadu mimo reklamačného konania na účet kupujúceho alebo inej osoby, ktorá neuznanú vadu alebo zamietnutú reklamáciu uplatnila.
- 4.17 V prípade zamietnutia reklamácie má kupujúci, ktorý je fyzickou osobou, alebo iná osoba, ktorá je fyzickou osobou a ktorá je oprávnená uplatniť zodpovednosť za vady bytovej jednotky, právo obrátiť sa na Spoločnosť so žiadosťou o nápravu. Žiadosťou o nápravu sa možno domáhať aj nápravy v prípade, ak táto fyzická osoba nie je spokojná so spôsobom vybavenia jej reklamácie alebo, ak sa táto osoba domnieva, že boli porušené jej práva. Ak Spoločnosť

neodpovie na žiadosť o nápravu do 30 dní odo dňa jej odoslania, alebo ak bude žiadosť o nápravu zo strany Spoločnosti odmietnutá alebo zamietnutá, fyzická osoba má právo podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporov v súlade s bodom 5.5 tohto reklamačného poriadku, prípadne podať podnet orgánu dozoru: Slovenská obchodná inšpekcia, so sídlom Prievozská 32, 829 99 Bratislava 27, Slovenská republika.

- 4.18 V prípade zamietnutia reklamácie má kupujúci, ktorý je fyzickou osobou - podnikateľom alebo právnickou osobou, právo uplatniť zodpovednosť za vady v zmysle príslušných právnych predpisov.
- 4.19 V prípade zamietnutia reklamácie vady výrobku, na ktorý sa vzťahuje Zákon o ochrane spotrebiteľa, a ktorá bola uplatnená po 12 mesiacoch od začatia plynutia záručnej doby, je Spoločnosť povinná v Oznámení o výsledku reklamácie oznámiť kupujúcemu, ktorý je fyzickou osobou, alebo inej osobe, ktorá je fyzickou osobou a ktorá oprávnené uplatnila reklamáciu, to, na koho sa môže táto osoba obrátiť v záujme odborného posúdenia vady. Náklady odborného posúdenia vady, ako aj všetky ostatné s tým súvisiace účelne vynaložené náklady znáša Spoločnosť ako predávajúci bez ohľadu na výsledok odborného posúdenia. Spoločnosť je povinná náklady podľa predošlej vety uhradiť do 14 dní odo dňa znovu uplatnenia reklamácie. Ak bude odborným posúdením preukázaná zodpovednosť Spoločnosti alebo jej dodávateľov za vadu, osoba, ktorú reklamáciu uplatnila, môže reklamáciu uplatniť znova. Znovu uplatnenú reklamáciu nemožno zamietnuť.
- 4.20 Spoločnosť si vyhradzuje právo nezaoberať sa reklamáciou podanou opakovane tou istou osobou ohľadom opakovane reklamovanej tej istej vady, ak reklamácia neobsahuje žiadne nové skutočnosti.
- 4.21 V prípade, ak kupujúci uplatnil reklamáciu vo svojom priestore a reklamácia, ktorá bola vyvolaná skutočnosťou podľa bodu 4.15, alebo reklamácia, ktorá bola zamietnutá, alebo reklamácia, pri ktorej bola vada neuznaná, výjazd spôsobený takou reklamáciou sa považuje za neopodstatnený. Pri neopodstatnenom výjazde k reklamácii má Spoločnosť právo požadovať od kupujúceho poplatok za neopodstatnený výjazd k reklamácii vo výške 100 EUR bez DPH. Sadzba DPH bude určená podľa právnych predpisov účinných v čase neopodstatneného výjazdu. Právo na náhradu ďalších nákladov spojených s takou reklamáciou podľa ostatných ustanovení reklamačného poriadku nie je týmto ustanovením dotknutá.

## 5. Záverečné ustanovenia

- 5.1 Tento reklamačný poriadok tvorí neoddeliteľnú súčasť kúpnych zmlúv k bytovým jednotkám v zmysle bodu 1.1 tohto reklamačného poriadku.
- 5.2 Tento reklamačný poriadok bol odsúhlasený stavebníkom a predávajúcim bytových jednotiek.
- 5.3 Spoločnosť si vyhradzuje právo kedykoľvek zmeniť a doplniť tento reklamačný poriadok aj bez súhlasu kupujúceho v závislosti od zmeny platnej právnej úpravy. Spoločnosť si vyhradzuje právo informovať kupujúceho o zmene reklamačného poriadku prostredníctvom svojho webového sídla alebo iným vhodným spôsobom tak, aby sa kupujúci mohol s aktuálnym znením reklamačného poriadku bez neprimeraných ťažkostí oboznámiť. Nový reklamačný poriadok nadobúda účinnosť dňom jeho zverejnenia na webovom sídle Spoločnosti a v celom rozsahu nahrádza všetky doterajšie pôvodné znenia reklamačného poriadku, čím nie je dotknutý bod 1.7 tohto reklamačného poriadku. Kupujúci je pri uplatnení reklamácie povinný postupovať podľa znenia reklamačného poriadku aktuálnemu ku dňu uplatnenia reklamácie.
- 5.4 Všetky vzťahy súvisiace s reklamáciou bytových jednotiek v rámci Projektu, vrátane tohto reklamačného poriadku sa riadia právnym poriadkom Slovenskej republiky. Na prejednanie sporov vyplývajúcich zo vzťahov upravených týmto reklamačným poriadkom sú príslušné a oprávnené výlučne slovenské súdy. V prípade, ak zodpovednosť za vadu uplatňuje fyzická osoba a na túto vadu sa vzťahuje Zákon o ochrane spotrebiteľa, táto osoba má okrem súdu možnosť riešiť spor aj prostredníctvom subjektu alternatívneho riešenia sporov podľa zákona č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov (ak sa bude jednáť o spor, na ktorý sa tento zákon vzťahuje). Subjektom alternatívneho riešenia sporov je Slovenská obchodná inšpekcia, prípadne iná oprávnená právnická osoba zapísaná v zozname subjektov alternatívneho riešenia sporov vedeným Ministerstvom hospodárstva Slovenskej republiky<sup>1</sup>; tým nie je dotknutá možnosť podať návrh aj prostredníctvom tzv. platformy alternatívneho riešenia sporov.<sup>2</sup>
- 5.5 Pokiaľ je alebo sa stane niektoré ustanovenie tohto reklamačného poriadku neplatné alebo neúčinné, namiesto tohto neplatného alebo neúčinného ustanovenia sa uplatní ustanovenie, ktorého zmysel sa najviac približuje neplatnému alebo

<sup>1</sup> K tomu: <http://www.mhshr.sk/obchod/ochrana-spotrebiteľa/alternativne-riesenie-spotrebiteľských-sporov-1/zoznam-subjektov-alternatívneho-riesenia-spotrebiteľských-sporov>

<sup>2</sup> K tomu: [www.ec.europa.eu/consumers/odr/](http://www.ec.europa.eu/consumers/odr/)

neúčinnému ustanoveniu. Neplatnosťou alebo neúčinnosťou niektorého ustanovenia tohto reklamačného poriadku nie je dotknutá platnosť a účinnosť ostatných ustanovení reklamačného poriadku.

- 5.6 Spoločnosť na účely riadneho vybavenia každej reklamácie spracúva osobné údaje fyzických osôb v súlade s nariadením Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) č. 2016/679 zo dňa 27. apríla 2016 o ochrane fyzických osôb v súvislosti so spracovaním osobných údajov a o voľnom pohybe týchto údajov (všeobecné nariadenie o ochrane osobných údajov), a zákonom č. 18/2018 Z. z. o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov. Spoločnosť spracúva osobné údaje podľa predchádzajúcej vety v rozsahu nevyhnutnom na vybavenie každej reklamácie, a to: 1. *meno, priezvisko osoby, ktorá reklamáciu uplatnila*, a 2. *kontakt (mobil, pevná sieť, e-mail alebo korešpondenčná adresa)*, ktorý táto osoba na komunikáciu so Spoločnosťou pri riešení reklamácie uvedie. Spoločnosť ako prevádzkovateľ je oprávnená spracúvať osobné údaje v záujme plnenia zákonných povinností Spoločnosti zo zodpovednosti za vady, alebo v prípade súdnych sporov vyplývajúcich z väd, v záujme ochrany oprávnených záujmov Spoločnosti. Spoločnosť osobné údaje fyzických osôb ďalej neposkytuje ani nepredáva, okrem prípadov súdnych a iných sporov, pri ktorých bude zastúpená advokátom. Spoločnosť je povinná uchovávať reklamácie najdlhšie po dobu 5 rokov odo dňa uplatnenia reklamácie, inak po dobu trvania záručnej doby a trvania zodpovednosti Spoločnosti za vady. V prípade, ak sa dotknutá osoba domnieva, že jej osobné údaje sú spracovávané nezákonne, neúplne alebo nepresne, má za splnenia zákonných predpokladov právo (i) na opravu osobných údajov, (ii) prístup k osobným údajom, (iii) namietat' spracúvaniu osobných údajov, (iv) výmaz osobných údajov, (v) obmedzenie spracúvania osobných údajov, (vi) prenosnosť osobných údajov, prípadne právo podať návrh na začatie konania o ochrane osobných údajov na Úrade na ochranu osobných údajov, písomne na adrese: Hraničná 12, 820 07 Bratislava, Slovenská republika, alebo elektronicky na e-mailovej adrese: statny.dozor@pdp.gov.sk.

\* \* \*

**Tento reklamačný poriadok je platný a účinný od 01.09.2019**  
**Aktualizované: 07.04.2020**