



REKLAMAČNÝ PORIADOK

správca domov DOMUS MANAGEMENT s. r. o.
Mäsiarska 864/18, 040 01 Košice- mestská časť Staré Mesto

Článok I Úvodné ustanovenia

DOMUS MANAGEMENT s. r. o., so sídlom Mäsiarska 864/18, 040 01 Košice - mestská časť Staré Mesto, zapísaná v Obchodnom registri Mestského súdu Košice, oddiel: Sro, vložka číslo: 63774/V, IČO: 57267022, DIČ: 2122633678 (ďalej len „**Správca**“) vydáva tento reklamačný poriadok upravujúci právne vzťahy vzniknuté medzi Správcom a vlastními bytov a nebytových priestorov (ďalej len „**Spotrebiteľ**“ alebo „**Spotrebiteľia**“) pri vybavovaní reklamácií správnosti a kvality dodávaných tovarov a služieb pri správe a údržbe bytov a nebytových priestorov podľa zákona č. 182/1993 Z. z. o vlastníctve bytov a nebytových priestorov v znení neskorších predpisov.

Článok II Predmet reklamácie

1. Reklamáciou sa rozumie uplatnenie nároku Spotrebiteľa na preverenie správnosti a kvality dodávanej služby alebo tovaru Spotrebiteľovi alebo uplatnenie nároku na odstránenie nesprávnosti chýb kvality služieb a tovaru dodávaných v súvislosti so správou bytov a nebytových priestorov.
2. Spotrebiteľ je oprávnený uplatniť reklamáciu najmä v týchto prípadoch:
 - o nesprávne vyúčtovanie plnení spojených s užívaním bytu alebo nebytového priestoru,
 - o nesprávne vyúčtovanie fondu prevádzky, údržby a opráv alebo ďalších fondov,
 - o nesplnenie alebo nesprávne splnenie povinností Správcu pri výkone správy,
 - o nesprávny postup Správcu pri zabezpečení služieb alebo opráv,
 - o iné nedostatky súvisiace s výkonom správy domu.
3. Neoprávnenou reklamáciou sa rozumie reklamácia:
 - o ktorá je podaná po uplynutí lehoty na podanie reklamácie,
 - o v ktorej Spotrebiteľ uvádza také skutočnosti a dôvody, ktoré sa ukážu ako neopodstatnené alebo sú predmetom sťažnosti,
 - o ktorou Spotrebiteľ reklamuje také vady správnosti a kvality služieb správy bytov a nebytových priestorov, ktoré nevyplývajú zo zmluvného vzťahu medzi Správcom a Spotrebiteľom.
4. Za reklamáciu sa nepovažujú podnety, oznámenia porúch, havarijné hlásenia ani návrhy na zmenu spôsobu správy domu. Reklamáciou nie je ani sťažnosť alebo podanie, ktorými Spotrebiteľ dáva podnety či návrhy na zlepšenie činnosti Správcu.

Článok III Uplatnenie reklamácie

1. Reklamáciu je Spotrebiteľ povinný uplatniť:
 - o písomne poštovou zásielkou na adresu sídla Správcu,
 - o elektronickou formou na e-mailovú adresu Správcu info@domusmanagement.sk
 - o alebo osobne v sídle Správcu počas stránkových dní.
2. Reklamácia musí obsahovať:
 - o identifikáciu Spotrebiteľa,
 - o označenie domu a bytu alebo nebytového priestoru,



- presný popis reklamovanej skutočnosti,
 - dátum uplatnenia reklamácie.
3. Ak reklamácia neobsahuje potrebné náležitosti, Správca vyzve Spotrebiteľa na jej doplnenie.
 4. O prijatí reklamácie osobne v sídle Správcu vydá Správca Spotrebiteľovi potvrdenie. O prijatí reklamácie uplatnenej písomne alebo elektronicky vydá Správca Spotrebiteľovi potvrdenie bez zbytočného odkladu. Potvrdenie o prijatí reklamácie sa nemusí doručovať, ak Správca vie preukázať uplatnenie reklamácie iným hodnoverným spôsobom.

Článok IV **Evidencia reklamácií**

1. Správca je povinný viesť evidenciu o všetkých uplatnených reklamáciách a na požiadanie ju predložiť orgánu dozoru na nahliadnutie.
2. Evidencia reklamácií obsahuje najmä:
 - dátum uplatnenia reklamácie,
 - identifikáciu reklamujúceho Spotrebiteľa,
 - predmet reklamácie,
 - dátum a spôsob vybavenia reklamácie,
 - poradové číslo reklamácie.
3. Správca je povinný na požiadanie orgánu dozoru predložiť:
 - potvrdenie o prijatí reklamácie,
 - dôvody, pre ktoré nebolo možné určiť spôsob vybavenia reklamácie ihneď,
 - dôvody, pre ktoré nebolo možné reklamáciu vybaviť ihneď po určení spôsobu jej vybavenia,
 - výsledky odborného posúdenia, ak bolo vykonané,
 - doklad o vybavení reklamácie.
4. Evidenciu reklamácií vedie poverený zamestnanec Správcu alebo iná Správcom určená osoba.

Článok V **Lehoty na uplatnenie reklamácie**

1. Lehota na uplatnenie reklamácie začína plynúť odo dňa poskytnutia služby, dodania tovaru alebo odo dňa, keď sa zistila nesprávnosť.
2. Reklamačné lehoty sú:
 - reklamácia ročného vyúčtovania plnení: **do 60 dní od jeho doručenia,**
 - reklamácie organizačno-právne: **24 mesiacov,**
 - reklamácie údržby: **24 mesiacov,**
 - reklamácie účtovné: **36 mesiacov,**
 - reklamácie investičných prác: **do skončenia záručnej doby (min. 24 mesiacov).**
3. Reklamáciu iných skutočností je Spotrebiteľ povinný uplatniť bez zbytočného odkladu po tom, ako sa o dôvode reklamácie dozvedel.
4. Neuplatnením reklamácie v stanovenej lehote zaniká právo na odstránenie vady.

Článok VI **Spôsob vybavenia reklamácie**

1. Správca vybaví reklamáciu:
 - ihneď,
 - v zložitejších prípadoch najneskôr do 3 pracovných dní,
 - v odôvodnených prípadoch najneskôr do 30 kalendárnych dní odo dňa jej uplatnenia.
2. Ak reklamácia nie je úplná alebo je nejasná alebo neobsahuje potrebné náležitosti podľa článku III reklamačného poriadku, Správca vyzve Spotrebiteľa na jej doplnenie.



3. Lehota na vybavenie reklamácie začne plynúť až dňom doručenia doplnenia reklamácie.
4. Ak Spotrebiteľ reklamáciu v stanovenej lehote nedoplní, reklamácia sa považuje za neoprávnenú.
5. Správca vydá Spotrebiteľovi doklad o vybavení reklamácie.
6. Ak bola reklamácia zamietnutá na základe odborného posúdenia dodávateľa, Správca poskytne jeho kópiu.
7. V odôvodnených prípadoch môže Správca lehotu na vybavenie reklamácie predĺžiť, o čom Spotrebiteľa písomne informuje.
8. Výsledok vybavenia reklamácie oznámi Správca Spotrebiteľovi písomne alebo elektronicky.
9. Ak je reklamácia oprávnená, Správca zabezpečí nápravu najmä:
 - opravou chyby,
 - vykonaním náhradného vyúčtovania,
 - zabezpečením odstránenia zisteného nedostatku.
10. Ak je reklamácia neoprávnená, Správca o tom Spotrebiteľa informuje spolu s uvedením dôvodov zamietnutia reklamácie.
11. Uplatnenie reklamácie nemá odkladný účinok na povinnosť Spotrebiteľa uhrádzať preddavky a úhrady podľa zmluvy o výkone správy.

Článok VII Spolupráca Spotrebiteľa

1. Spotrebiteľ je povinný poskytnúť Správcom potrebnú súčinnosť pri preverovaní reklamácie, najmä umožniť prístup do bytu v prípadoch, ak je to nevyhnutné.
2. Ak Spotrebiteľ neposkytne potrebnú súčinnosť pri preverovaní reklamácie, lehota na vybavenie reklamácie sa primerane predlžuje.

Článok VIII Odstúpenie od zmluvy alebo služby

1. Ustanovenia o odstúpení od zmluvy alebo služby sa vzťahujú výlučne na zmluvy o dodaní konkrétneho tovaru alebo služby uzatvorené medzi Správcom a Spotrebiteľom mimo rámca povinnej správy domu podľa zákona č. 182/1993 Z. z. o vlastníctve bytov a nebytových priestorov v znení neskorších predpisov.
2. Právo na odstúpenie od zmluvy bez uvedenia dôvodu sa uplatní len v prípadoch, v ktorých to umožňujú všeobecne záväzné právne predpisy.
3. Spotrebiteľ nemôže odstúpiť od zmluvy, dodávanej služby, predmetom ktorej je:
 - dodanie služby alebo tovaru, ak sa ich dodanie začalo s výslovným súhlasom alebo rozhodnutím Spotrebiteľa a Spotrebiteľ vyhlásil, že bol riadne poučený o tom, že vyjadrením tohto súhlasu stráca právo na odstúpenie od zmluvy po začatí dodania služby alebo tovaru, a ak došlo k úplnému dodaniu služby, resp. tovaru,
 - dodanie služby alebo tovaru, ktorých cena závisí od pohybu cien na finančnom trhu, ktoré Správca nemôže ovplyvniť a ku ktorému môže dôjsť počas plynutia lehoty na odstúpenie od zmluvy,
 - dodanie služby alebo tovaru zhotovených podľa osobitných požiadaviek Spotrebiteľa, vyrobených na mieru alebo určených osobitne pre jedného spotrebiteľa (pre vchod, pre bytový dom)
 - vykonávanie naliehavých (havarijných) opráv, alebo údržby, o ktoré spotrebiteľ výslovne požiadal družstvo.

Článok IX Záverečné ustanovenia



1. Reklamačný poriadok je záväzný pre Správcu aj Spotrebiteľov a je zverejnený obvyklým spôsobom zverejňovania informácií v dome podľa zmluvy o výkone správy.
2. Tento reklamačný poriadok sa nevzťahuje na reklamácie plnení, ktoré poskytujú tretie osoby (napr. dodávatelia energií), ak Správca nie je zmluvnou stranou týchto plnení.
3. Reklamačný poriadok nadobúda účinnosť dňom 1.1.2026. Doteraz platný reklamačný poriadok, ak bol vydaný, sa ruší.

V Košiciach, dňa 30.12.2025

Ing. Martin Mikler
DOMUS MANAGEMENT s. r. o.
konateľ