






MeT Šaľa, spol. s r. o.

Výtlačok č. : 1 /2

Správca dokumentu : úsek riaditeľa	Registratúrna značka 411A05	ZH/LU A/5	Zmena č. : 1
Vypracoval : Ing. Stanislava Zelenáková	Podpis: 		Dňa : 19.2.2018
Funkcia : vedúca facility services	Podpis: 		Dňa : 19.12.2018
Schválil : Ing. Roman Kondys Funkcia : riaditeľ	Podpis: 		Dňa : 19.12.2018

## Smernica

č. 5/2011

# REKLAMAČNÝ PORIADOK

V zmysle zákonov a ostatných predpisov :

- Zákon č. 657/ 2004 Z.z. o tepelnej energetike
- Zákon č. 250/2007 Z.z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona o priestupkoch č. 372/1990 Zb.
- Vyhláška Úradu pre reguláciu sieťových odvetví č. 277/2012 Z.z., ktorou sa ustanovujú štandardy kvality dodávaného tepla a poskytovaných služieb pri dodávke tepla
- Zákon č. 182/1993 Z.z. o vlastníctve bytov a nebytových priestorov
- Zákon č. 321/2014 o energetickej efektívnosti a o zmene a doplnení niektorých zákonov



# MeT ŠALĀ, SPOL. S R.O.

Názov : Reklamačný poriadok

Zmena č. 1  
Kapitola : celá smernica

Druh interného predpisu : smernica  
č. : 5/2011

Strana : 3/8

## OBSAH

I. Úvodné ustanovenia str.4

II. Vymedzenie niektorých pojmov str.4

III. Reklamácia str.5

IV. Postup vybavovania reklamácie str.5

V. Evidencia reklamácií str.7

VI. Záverečné ustanovenia str.7

Prílohy str.8

# MeT ŠAĽA, SPOL. S R.O.

Názov : Reklamačný poriadok	Zmena č. 1 Kapitola : celá smernica
Druh interného predpisu : smernica č. : 5/2011	Strana : 4/8

## I. Úvodné ustanovenia

- 1.1. Spoločnosť MeT Šaľa, spol. s r.o., Kvetná 4, 927 01 Šaľa, IČO 34115161, zapísaná v OR Okresného súdu Trnava, oddiel Sro, vložka 15942/T (ďalej len „MeT“) vydáva v súlade so zákonom 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 o ochrane spotrebiteľa“), zákonom č. 182/1993 Zb. o vlastníctve bytov a nebytových priestorov v znení neskorších predpisov, a zákonom č. 657/2004 Z.z. o tepelnej energetike v znení neskorších predpisov tento reklamačný poriadok.
- 1.2. Reklamačný poriadok upravuje právne vzťahy vzniknuté medzi MeT a spotrebiteľom pri vybavovaní reklamácií správnosti a kvality služieb v oblasti správy a údržby bytových domov, správy a údržby nebytových priestorov, v oblasti poskytovania energetických služieb, v oblasti výroby a rozvodu tepla, ktoré sú poskytované na základe zmluvného vzťahu.

## II. Vymedzenie niektorých pojmov

1. Predávajúcim je na účely tohto reklamačného poriadku spoločnosť MeT, ktorá poskytuje službu v rámci predmetu svojej podnikateľskej činnosti.
2. Spotrebiteľom je fyzická osoba alebo právnická osoba, alebo členovia právnickej osoby, ktorá využíva služby poskytované MeT pre osobnú potrebu alebo potrebu príslušníkov svojej domácnosti. Je v právnom vzťahu k MeT na základe zmluvného vzťahu.
3. Správou domu je obstarávanie služieb a tovaru, ktorými správca zabezpečuje pre vlastníkov bytov a nebytových priestorov v dome prevádzku, údržbu, opravy a udržiavanie spoločných častí domu, spoločných zariadení domu, príslušenstva, služby spojené s užívaním bytu alebo nebytového priestoru, vedenie účtu domu v banke, vymáhanie škody, nedoplatkov vo fonde prevádzky, údržby a opráv a iných nedoplatkov a iné činnosti, ktoré bezprostredne súvisia s užívaním domu ako celku jednotlivými vlastníkami bytov a nebytových priestorov v dome.
4. Energetické služby sú služby poskytované na základe zmluvy uzatvorenej medzi poskytovateľom energetickej služby a prijímateľom energetickej služby, v dôsledku ktorej dochádza k preukázateľne overiteľným a merateľným alebo k odhadnuteľným úsporám energie a k zlepšeniu energetickej efektívnosti a ktorá umožňuje dosiahnuť finančnú alebo materiálnu výhodu pre všetky zmluvné strany získanú energeticky účinnejšou technológiou alebo činnosťou, ktorá zahŕňa prevádzku, údržbu alebo kontrolu potrebnú na poskytnutie energetickej služby.

# MeT ŠAĽA, SPOL. S R.O.

Názov : Reklamačný poriadok

Zmena č.

Kapitola : celá smernica

Druh interného predpisu : smernica

č. : 5/2011

Strana : 5/8

5. Výrobou a rozvodom tepla je získavanie tepla na vykurovanie alebo na prípravu teplej úžitkovej vody v zariadeniach na výrobu tepla a ich distribúcia odberateľovi tepla.
6. Odberateľ tepla sa rozumie koncový odberateľ, alebo fyzická osoba alebo právnická osoba, ktorá dodané teplo využíva na rozvod tepla.
7. Reklamáciou je uplatnenie zodpovednosti za nedostatky a chyby služieb, resp. iných plnení poskytovaných MeT svojim spotrebiteľom.

## III. Reklamácia

3.1. Účelom reklamačného poriadku je zabezpečenie jednotného a účinného postupu pri vybavovaní reklamácií spotrebiteľov týkajúcich sa služieb, ktorých poskytovateľom je MeT.

3.2. Reklamáciou sa na účely tohto reklamačného poriadku rozumie spotrebiteľom uplatnené právo zo zodpovednosti za vady služieb poskytovaných MeT, ktorým sa požaduje určitá náprava alebo náhrada za plnenie, respektíve neplnenie predmetu zmluvy (ďalej len „reklamácia“).

3.3. Reklamáciu chýb poskytnutého plnenia je spotrebiteľ oprávnený podať kedykoľvek po jeho vykonaní, pričom oprávnenosť reklamácie bude posudzovaná aj s ohľadom na lehoty vyplývajúce z ustanovení Občianskeho zákonníka, Obchodného zákonníka, resp. príslušnej zmluvy uzavretej medzi MeT a spotrebiteľom.

## IV. Postup vybavovania reklamácie

4.1. V zmysle tohto reklamačného poriadku môže spotrebiteľ alebo v jeho mene ním splnomocnená osoba na konanie vo veci reklamácie (ďalej len „oprávnená osoba“) uplatniť reklamáciu osobne, písomne, alebo prostredníctvom elektronickej pošty nasledovne:

- a) písomne na adresu sídla : MeT Šaľa, spol. s r.o., Kvetná 4, 927 01 Šaľa, dňom uplatnenia reklamácie je deň, keď je list doručený MeT,
- b) osobne v MeT, Kvetná 4, 927 01 Šaľa, zodpovedný zamestnanec so spotrebiteľom vyplní tlačivo Reklamačný záznam (Príloha č. 1), kópiu záznamu odovzdá spotrebiteľovi, ktorá mu slúži ako doklad o uplatnení reklamácie, deň uplatnenia reklamácie je dátum uvedený na tomto zázname,
- c) elektronicou poštou na adresu: info@metsala.sk – deň uplatnenia reklamácie je deň doručenia elektronickej poštovej správy.

# MeT ŠALA, SPOL. S R.O.

Názov : Reklamačný poriadok	Zmena č. Kapitola : celá smernica
Druh interného predpisu : smernica č. : 5/2011	Strana : 6/8

- 4.2. O uplatnení reklamácie MeT vydá potvrdenie, ktoré zašle spotrebiteľovi písomne, e-mailom alebo osobne (Príloha č. 2). Potvrdenie sa musí doručiť bez zbytočného odkladu, najneskôr však spolu s dokladom o vybavení reklamácie.
- 4.3. Za vybavenie reklamácií zodpovedá vedúci príslušného úseku (v prípade jeho neprítomnosti osoba poverená zastupovaním), ktorý vedie evidenciu o reklamáciách.
- 4.4. Reklamácia musí obsahovať :
- > označenie spotrebiteľa, ktorý reklamáciu podáva, za spotrebiteľa môže reklamáciu uplatniť oprávnená osoba uvedená v zmluve, prípadne splnomocnená osoba
  - > adresa spotrebiteľa, príp. číslo bytového alebo nebytového priestoru, alebo číslo reklamovanej faktúry, alebo vyúčtovania
  - > predmet reklamácie – presný popis reklamovanej skutočnosti vrátane odôvodnenia reklamácie, prípadne ďalšie dôležité skutočnosti rozhodné pre posúdenie reklamácie
  - > podpis spotrebiteľa, alebo podpis oprávnenej osoby spolu s plnomocenstvom.
- 4.5. V prípade podania reklamácie písomne, oprávnenou osobou v mene spotrebiteľa, musí byť k reklamácií priložené plnomocenstvo na zastupovanie spotrebiteľa vo veci reklamácie. V prípade podania elektronickou poštou oprávnenou osobou v mene spotrebiteľa, bude dodatočne požadované predloženie plnomocenstva na zastupovanie vo veci reklamácie. V prípade uplatnenia reklamácie elektronickou poštou sa podpis spotrebiteľa nevyžaduje.
- 4.6. Podmienkou prijatia reklamácie je, aby reklamácia obsahovala všetky náležitosti uvedené v predchádzajúcom bode. Ak reklamácia neobsahuje požadované náležitosti alebo spotrebiteľ nedoloží požadované doklady bez zbytočného odkladu, MeT má právo telefonicky, e – mailom, alebo písomne vyzvať spotrebiteľa, aby v stanovenej lehote doplnil alebo spresnil požadované údaje v reklamácií, prípadne doložil požadované dokumenty s upozornením, že v opačnom prípade bude reklamácia považovaná za neúplnú. Ak aj po tomto upozornení spotrebiteľ nedoplní reklamáciu o povinné údaje, resp. nedodá požadované doklady, na reklamáciu sa nebude prihliadať. Termín na vybavenie reklamácie sa predlžuje o dni, počas ktorých spotrebiteľ nedodal požadované doklady.
- 4.7. Spotrebiteľ je povinný uplatniť reklamáciu bez zbytočného odkladu po zistení vady, najneskôr však do uplynutia záručnej doby, ak je stanovená zmluvou alebo právnym predpisom.
- 4.8. MeT po posúdení reklamáciu vybaví bez zbytočného odkladu. Všeobecná lehota na vybavenie reklamácie v zmysle 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 je najviac 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie. Vybavenie reklamácie v oblasti výroby a rozvodu tepla však musí byť v súlade aj s Vyhláškou Úradu pre reguláciu sieťových odvetví č. 277/2012, ktorou sa ustanovujú štandardy kvality dodávaného tepla a poskytovaných služieb pri dodávke tepla.

# MeT ŠALĀ, SPOL. S R.O.

Názov : Reklamačný poriadok	Zmena č. 1 Kapitola : celá smernica
Druh interného predpisu : smernica č. : 5/2011	Strana : 7/8

- 4.9. Ak spotrebiteľ nie je spokojný s vybavením reklamácie, môže uplatniť svoje právo na súde.
- 4.10. Reklamácia spotrebiteľa bude vybavená v zmysle platných právnych predpisov SR. Takto vybavenú reklamáciu nie je možné opätovne reklamovať. Reklamáciu, ktorá nie je oprávnená, MeT vybaví jej odmietnutím s uvedením odôvodnenia odmietnutia reklamácie.
- 4.11. MeT neuzná reklamáciu pri zistení, že chyba bola spôsobená zanedbaním povinností zo strany odberateľa.
- 4.12. Ak si spotrebiteľ uplatní reklamáciu, je predávajúci povinný poučiť spotrebiteľa podľa § 18 ods. 4 zákona o ochrane spotrebiteľa o jeho právach podľa všeobecného predpisu. Poučenie spotrebiteľa tvorí prílohu č. 3 tohto reklamačného poriadku.

## V. Evidencia reklamácií

- 5.1. Spoločnosť MeT je povinná viesť evidenciu o reklamáciách a na požiadanie ju predložiť orgánu dozoru na nahliadnutie.
- 5.2. MeT je povinná na požiadanie orgánu dozoru preukázať kópiu potvrdenia o prijatí reklamácie, dôvody, pre ktoré nie je možné rozhodnúť o spôsobe vybavenia reklamácie ihneď a pre ktoré nie je reklamáciu možné vybaviť ihneď po určení spôsobu vybavenia reklamácie, zaslanie alebo výsledky odborného posúdenia a kópiu dokladu o vybavení reklamácie.
- 5.3. Evidencia obsahuje údaje o dátume uplatnenia reklamácie, dátume a spôsobe vybavenia reklamácie a poradové číslo dokladu o uplatnení reklamácie.

## VI. Záverečné ustanovenia

- 6.1. Ostatné právne vzťahy medzi MeT a spotrebiteľom výslovne neupravené týmto reklamačným poriadkom sa budú riešiť príslušnými ustanoveniami jednotlivých zmlúv uzatvorených medzi MeT a spotrebiteľom a v zmysle právnych predpisov platných na území Slovenskej republiky.
- 6.2. MeT je oprávnená v závislosti od zmien príslušných právnych predpisov alebo svojej obchodnej politiky kedykoľvek tento reklamačný poriadok meniť alebo dopĺňať.
- 6.3. Tento reklamačný poriadok nadobúda účinnosť dňom podpisu riaditeľom spoločnosti.
- 6.4. Reklamačný poriadok je v písomnej forme umiestnený v sídle spoločnosti a v elektronickej forme sa nachádza na stránke [www.metsala.sk](http://www.metsala.sk).

# MeT ŠAĽA, SPOL. S R.O.

Názov : Reklamačný poriadok

Zmena č.

Kapitola : celá smernica

Druh interného predpisu : smernica

č. : 5/2011

Strana : 8/8

## Prílohy

Príloha č. 1 - Reklamačný záznam

Príloha č. 2 – Potvrdenie o prijatí reklamácie

Príloha č. 3 – Poučenie spotrebiteľa

Príloha č. 4 - Evidencia reklamácií



**Reklamačný záznam č. ...****Odberateľ**

Meno a priezvisko/Obchodné meno spoločnosti:	
Adresa/Adresa spoločnosti:	
IČO:	
Kontakt na zástupcu spotrebiteľa:	

**Predmet reklamácie**

--

**Prílohy reklamácie**

--

Šaľa, dňa :

**Týmto potvrdzujeme, že sme dňa ..... prijali osobne reklamáciu, ktorá bude vybavená bez zbytočného odkladu. Písomnú odpoveď Vám zašleme najneskôr do 30 dní od jej uplatnenia.**

**Za odberateľa**

Meno a priezvisko:		Podpis:	
--------------------	--	---------	--

**Zamestnanec MeT prijímajúci reklamáciu**

Meno a priezvisko:		Podpis:	
Funkcia:		Pečiatka:	

Váš list zo dňa :

Naša zn.:

Vybavuje:

V Šali dňa :

číslo/rok/iniciály

priezvisko, kl. XY  
priezvisko@metsala.sk

**Vec : Potvrdenie o prijatí reklamácie**

Týmto potvrdzujeme, že sme dňa xx.xx.201x prijali pod evidenčným číslom xy písomnú reklamáciu zo dňa zz.zz.201z vo veci ....., ktorá bude vybavená bez zbytočného odkladu. Písomnú odpoveď Vám odošleme najneskôr do 30 dní od dátumu jej uplatnenia.

V prípade ďalšej korešpondencie v tejto záležitosti uvádzajte prosím číslo podania xy.

S pozdravom

.....  
konateľ spoločnosti

Prílohy: 0

**Poučenie spotrebiteľa o jeho právach podľa § 18 ods. 4 zákona o ochrane spotrebiteľa v nadväznosti na § 622 a § 623 zákona č. 40/1964 Zb. občiansky zákonník v znení neskorších predpisov**

§ 622

- (1) Ak ide o vadu, ktorú možno odstrániť, má kupujúci právo, aby bola bezplatne, včas a riadne odstránená. Predávajúci je povinný vadu bez zbytočného odkladu odstrániť.
- (2) Kupujúci môže namiesto odstránenia vady požadovať výmenu veci, alebo ak sa vada týka len súčasti veci, výmenu súčasti, ak tým predávajúcemu nevzniknú neprimerané náklady vzhľadom na cenu tovaru alebo závažnosť vady.
- (3) Predávajúci môže vždy namiesto odstránenia vady vymeniť vadnú vec za bezvadnú, ak to kupujúcemu nespôsobí závažné ťažkosti.

§ 623

- (1) Ak ide o vadu, ktorú nemožno odstrániť a ktorá bráni tomu, aby sa vec mohla riadne užívať ako vec bez vady, má kupujúci právo na výmenu veci alebo má právo od zmluvy odstúpiť. Tie isté práva prislúchajú kupujúcemu, ak ide síce o odstrániteľné vady, ak však kupujúci nemôže pre opätovné vyskytnutie sa vady po oprave alebo pre väčší počet väd vec riadne užívať.
- (2) Ak ide o iné neodstrániteľné vady, má kupujúci právo na primeranú zľavu z ceny veci.

