

názov firmy

Reklamačný poriadok

IČO: 36210269 DIČ: 2021601670 IČ DPH: SK2021601670

zápis v OR Okresného súdu Košice I. , odd:Sro.,vložka č 12853/V

1. Tento reklamačný poriadok upravuje spôsob a miesto reklamácie, postup pri riešení reklamácií. Týka sa služieb , ktoré predávajúci predal alebo poskytol spotrebiteľom. Pri reklamáciach sa postupuje v súlade s týmto reklamačným poriadkom, za dodržania zákonných ustanovení a práv spotrebiteľov.

2. Reklamácie sa vybavujú počas stránkových hodín na prevádzke :

názov a adresa prevádzky: BodvaTel s.r.o., Školská č. 5, prevádzka správy bytov , Bartalossova č. 16, 045 01 Moldava nad Bodvou

- reklamácie ohľadom správy bytov – vyúčtovanie zálohového predpisu, dodávky služieb vybavuje:
(meno, funkcia, tel.č.): Jana Demková, vedúca správy bytov, 0554602639,

3. K reklamácií je potrebné vždy predložiť doklad o poskytnutí služby (faktúru, pokladničný blok). Druhy reklamácií a ich vybavenie :

a) reklamácia omylu v množstve, druhu, akosti, ceny, a pod.

Reklamácia ročného vyúčtovania zálohových platieb za služby sa uplatňuje v písomnej forme, alebo osobne .

Lehota na podávanie reklamácií k ročnému vyúčtovaniu zálohového predpisu je 30 dní od doručenia vyúčtovania. Podáva sa v písomnej a ústnej forme. Reklamácia podaná ústne je vybavená v stránkových dňoch, podľa možnosti ihneď pri podaní reklamácie. V prípade, že klient nie je spokojný s vybavením ústnej reklamácie , je povinný túto opakovať v písomnej forme. Podanie a vybavenie písomnej reklamácie sa riadi týmto reklamačným poriadkom a všeobecnými podmienkami výkonu správy.

Lehota na vybavenie reklamácie je 30 dňová. Odpoveď na písomnú reklamáciu musí byť doručená taktiež písomne. Ak sa preukáže , že reklamácia vlastníka bola oprávnená, správca je povinný vrátiť preplatok, resp. znížiť nedoplatok do 5 dní od vybavenia reklamácie.

Zmluvná strana, ktorá je v omeškaní so splnením tejto povinnosti sa zaväzuje uhradiť druhej zmluvnej strane zmluvnú pokutu vo výške 1,5 promile z dlžnej sumy za každý deň omeškania až do zaplatenia.

b) reklamácie dodávky služieb

Reklamácie sa uplatňujú po poskytnutí služby, podľa možnosti ešte v ten istý deň. Reklamácie sa uplatňujú písomne, resp. ústne.

Lehota na vybavenie reklamácie je do 5 pracovných dní.

4. Reklamačné listy sa ukladajú vzostupne, a každá reklamácia sa zapíše do knihy evidencie reklamácií. Ku každej písomnej reklamácií sa pripne písomná odpoveď na reklamáciu. Odpoveď na písomnú reklamáciu podpisuje pracovník , ktorý reklamáciu vybavuje a vedúci organizácie .

5. Ak reklamácia nebola vybavená ihneď, predávajúci písomne oznámi spotrebiteľovi spôsob vybavenia reklamácie, a to najneskôr v lehote do 30 dní od uplatnenia reklamácie.

V Moldave nad Bodvou dňa 1.12.2012

.....
Valéria Vincová – konateľka BodvaTel s.r.o