**REKLAMAČNÝ PORIADOK**

Spoločnosť **TOMA, s.r.o.**, so sídlom Gorkého 2019, 955 01 Topoľčny, IČO: 314 216 95, zapísaná v obchodnom registri Okresného súdu Nitra, oddiel: Sro, vložka číslo: 1615/N (ďalej len "**TOMA, s.r.o.**"), v súlade so Zákonom o ochrane spotrebiteľa (zákon č. 250/2007 Z.z. v znení neskorších predpisov), ako aj ostatnými všeobecne záväznými právnymi predpismi, **vydáva tento Reklamačný poriadok** (ďalej len "**Reklamačný poriadok**"):

**Článok I.**

**Úvodné ustanovenia**

1. Reklamačný poriadok upravuje práva a povinnosti TOMA, s.r.o. a Klienta v súvislosti s reklamáciami služieb, poskytovaných TOMA, s.r.o., vrátane podmienok a spôsobu Reklamácií.
2. TOMA, s.r.o. poskytuje pre svojich Klientov správu bytového a nebytového fondu, údržbu bytového a nebytového fondu v rozsahu voľných živností, ako aj ostatné služby v rozsahu predmetu podnikania.
3. Na účely Reklamačného poriadku sa rozumie
	1. **Klientom** osoba, **(a)** s ktorou TOMA, s.r.o. má alebo mala uzatvorenú zmluvu o výkone správy, **(b)** s ktorou je TOMA, s.r.o. v zmluvnom vzťahu v rozsahu predmetu podnikania TOMA, s.r.o., **(c)** ktorá je právnym nástupcom osoby uvedenej v písm. (a) alebo (b);
	2. **Reklamáciou** podanie, ktorým Klient namieta správnosť a kvalitu služieb, poskytovaných TOMA, s.r.o. v súvislosti s výkonom správy bytového a nebytového fondu alebo v súvislosti s výkonom inej podnikateľskej činnosti.

**Článok II.**

**Forma a spôsob podania Reklamácie**

1. Klient je oprávnený podať Reklamáciu výlučne písomne; písomná forma je zachovaná, ak je Reklamácia uskutočnená písomne listom, elektronicky mailom alebo faxom.
2. Kontaktné údaje TOMA, s.r.o. pre účely podania Reklamácie sú: TOMA, s.r.o., sídlo: Gorkého 2019, 955 01 Topoľčny, e-mail: sekretariat@tomatopolcany.sk.
3. Reklamácia musí obsahovať najmä
	1. meno a priezvisko Klienta, dátum narodenia, adresu trvalého pobytu, korešpondenčnú adresu (ak nie je zhodná a adresou trvalého pobytu), dátum uzavretia zmluvy o výkone správy alebo inej zmluvy s TOMA, s.r.o.;
	2. predmet Reklamácie;
	3. čoho sa Klient domáha.
4. K Reklamácii musia byť pripojené doklady, preukazujúce tvrdenia Klienta.
5. Reklamácia môže obsahovať kontaktné údaje Klienta (telefónne číslo, e-mailová adresa).
6. Ak Reklamácia neobsahuje všetky údaje, potrebné pre riadne vybavenie Reklamácie a/alebo neboli k nej pripojené doklady, preukazujúce tvrdenia Klienta, TOMA, s.r.o. vyzve Klienta na ich doplnenie. Ak Klient pripojil k Reklamácii fotokópie dokladov, je TOMA, s.r.o. oprávnená vyzvať Klienta na predloženie ich originálov alebo úradne osvedčených kópií. Súčasne TOMA, s.r.o. Klienta poučí, že ak Klient v stanovenej lehote, ktorá nesmie byť kratšia ako sedem dní, nedoplní chýbajúce údaje alebo dôkazy, Reklamácia bude považovaná za neoprávnenú.
7. Ak Reklamácia bola podaná neoprávnenou osobou, oneskorene alebo vo veci prebieha alebo bolo právoplatne ukončené súdne či iné konanie, je TOMA, s.r.o. oprávnená Reklamáciu odmietnuť, o čom Klienta písomne upovedomí.

**Článok III.**

**Lehota na podanie Reklamácie**

1. Reklamáciu je potrebné uplatniť bez zbytočného odkladu, najneskôr do 30 dní odo dňa, kedy nastala skutočnosť, ktorá tvorí predmet Reklamácie alebo je podnetom pre Reklamáciu.
2. O uplatnení Reklamácie vydá TOMA, s.r.o. Klientovi potvrdenie.

**Článok IV.**

**Vybavenie Reklamácie**

1. Súčasne s potvrdením o uplatnení Reklamácie TOMA, s.r.o. poučí Klienta o jeho právach, a to:

(a) Klient má právo na vybavenie Reklamácie v súlade so všeobecne záväznými právnymi

 predpismi a týmto Reklamačným poriadkom, najmä

1. právo požadovať, aby služba TOMA, s.r.o. bola poskytnutá v súlade so všeobecne záväznými právnymi predpismi,

2. právo požadovať, aby v prípade vadne poskytnutej služby bola vada bezplatne, včas a riadne odstránená,

3. právo požadovať zrušenie poskytnutej služby, zrušenie nesprávne účtovaných poplatkov či iných plnení, a vysporiadanie všetkých záväzkov,

4. právo požadovať zľavu z ceny služby v prípade vadne poskytnutej služby.

(b) Klient má právo rozhodnúť, ktoré z práv uvedených v písm. (a) vyššie uplatňuje.

1. Na základe rozhodnutia Klienta, ktoré z práv uvedených v ods. 1 tohto článku uplatňuje, je TOMA, s.r.o. povinná určiť spôsob vybavenia Reklamácie, a to ihneď, v zložitých prípadoch najneskôr do 3 pracovných dní odo dňa uplatnenia Reklamácie, v odôvodnených prípadoch, najmä ak sa vyžaduje zložité zhodnotenie stavu služby, poskytovanej TOMA, s.r.o., najneskôr do 30 dní od uplatnenia Reklamácie.
2. Po určení spôsobu vybavenia Reklamácie TOMA, s.r.o. vybaví Reklamáciu ihneď, v odôvodnených prípadoch možno Reklamáciu vybaviť aj neskôr; vybavenie Reklamácie však nesmie trvať dlhšie ako 30 dní odo dňa uplatnenia Reklamácie.
3. TOMA, s.r.o. oznámi Klientovi výsledok vybavenia Reklamácie písomne.
4. Náklady spojené s vybavovaním Reklamácie znáša TOMA, s.r.o., ak tento Reklamačný poriadok alebo všeobecne záväzné právne predpisy neustanovujú inak.
5. Ak Klient nesúhlasí s výsledkom vybavenia Reklamácie, je oprávnený uplatniť voči TOMA, s.r.o. ďalšiu Reklamáciu, a to najneskôr do 30 dní od oznámenia výsledku Reklamácie. Pre ďalšiu Reklamáciu podľa predchádzajúcej vety platia ustanovenia tohto Reklamačného poriadku, s výnimkou možnosti jej preskúmania ďalšou Reklamáciou voči TOMA, s.r.o..
6. Ak Klient nesúhlasí s vybavením Reklamácie, je oprávnený uplatniť svoje nároky súdnou cestou. Vybavením Reklamácie nie je dotknuté právo Klienta na náhradu škody podľa všeobecne záväzných právnych predpisov.

**Článok V.**

**Evidencia Reklamácií**

1. TOMA, s.r.o. je povinná viesť evidenciu o Reklamáciách.

2. Evidencia o Reklamáciách musí obsahovať údaje o

(a) dátume uplatnenia Reklamácie,

(b) forme a spôsobe prijatia Reklamácie,

(c) identifikácií Klienta,

(d) predmete Reklamácie,

(e) tom, čoho sa Klient domáha,

(f) dokladoch, týkajúcich sa Reklamácie,

(g) dátume a spôsobe vybavenia Reklamácie,

(h) poradovom čísle dokladu o uplatnení Reklamácie,

(i) ak bola Reklamácia oprávnená, prijaté opatrenia a termíny ich plnenia.

**Článok VI.**

**Záverečné ustanovenia**

1. Ak sa Klient domnieva, že TOMA, s.r.o. porušila všeobecne záväzné právne predpisy, je oprávnený obrátiť sa na (a) Slovenskú obchodnú inšpekciu, (b) iné orgány dozoru.
2. Vzťahy medzi Klientom a TOMA, s.r.o., ktoré nie sú upravené týmto Reklamačným poriadkom, sa riadia uzatvorenou zmluvou o výkone správy a všeobecne záväznými právnymi predpismi.
3. TOMA, s.r.o. je oprávnená zmeniť tento Reklamačný poriadok, a to v nadväznosti na zmenu všeobecne záväzných právnych predpisov alebo svojej obchodnej politiky. Zmena Reklamačného poriadku bude uskutočnená zverejnením zmeneného reklamačného poriadku s určením jeho účinnosti, a to najneskôr v deň, kedy má nadobudnúť účinnosť.
4. Tento Reklamačný poriadok nadobúda účinnosť dňom 01.07.2016. Reklamačný poriadok je zverejnený na webovom sídle TOMA, s.r.o. www.tomatopolcany.sk a je k dispozícií v sídle TOMA, s.r.o..

V Topoľčanoch dňa 15.06.2016.

TOMA, s.r.o.

Ing. Marek Karniš, konateľ