Reklamačný poriadok STEFE Martin, a. s.

platný od roku 2018 do roku 2026

1. Úvodné ustanovenia

Spoločnosť STEFE Martin, a. s., IČO: 36 395 714, so sídlom Východná 14, 036 01 Martin, zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu v Žiline, oddiel: Sa, vložka č. 10277/L, e-mailová adresa: martin@stefe.sk (ďalej len „dodávateľ"), vydáva tento reklamačný poriadok.

Reklamačný poriadok je sprístupnený na internetovej adrese http://www.stefe.sk. V prípade, ak reklamačný poriadok tvorí neoddeliteľnú prílohu zmluvy, tak akýkoľvek nesúlad medzi aktuálnym znením a priloženým reklamačným poriadkom je vždy vykladaný v prospech zákazníka.

Reklamačný poriadok bol schválený predstavenstvom spoločnosti dňa 16. 11. 2018 a je v súlade s príslušnými všeobecne záväznými právnymi predpismi platnými na území Slovenskej republiky (Obchodný zákonník, Občiansky zákonník, vyhláška ÚRSO č. 277/2012 Z. z., ktorou sa ustanovujú štandardy kvality dodávky tepla v platnom znení, Zákon o ochrane spotrebiteľa č. 250/2007 Z. z. v platnom znení), ako aj s ostatnými zmluvami o poskytovaní služieb, ktoré má dodávateľ uzavreté so svojimi odberateľmi.

Zákon o ochrane spotrebiteľa č. 250/2007 Z. z. v platnom znení definuje spotrebiteľa ako fyzickú osobu, ktorá pri uzatváraní a plnení spotrebiteľskej zmluvy nekoná v rámci predmetu svojej podnikateľskej činnosti, zamestnania alebo povolania, t. j. za spotrebiteľa sa nepovažuje právnická osoba. Zmluva sa považuje za spotrebiteľskú aj vtedy, ak na strane odberateľa vystupujú vlastníci bytov a nebytových priestorov, ktorí majú zriadené spoločenstvo alebo ich zastupuje správca.

Pre účely tohto reklamačného poriadku sa pod pojmom „odberateľ" rozumie odberateľ tepla na základe zmluvy o dodávke tepla, zákazník na základe zmluvy o poskytovaní služieb, zmluvy o dielo, resp. inej zmluvy uzatvorenej s dodávateľom a objednávateľ na základe objednávky.

2. Reklamácie kvality dodávky tepla

2.1 Spôsob uplatnenia reklamácie

Odberateľ si môže u dodávateľa uplatniť reklamáciu niektorým z nasledovných spôsobov:

- písomne na adrese sídla dodávateľa,
- e-mailom na adrese: martin@stefe.sk.

2.2 Vady v kvalite dodávky tepla

Vady v kvalite dodávaného tepla môže odberateľ reklamovať počas celej doby platnosti zmluvy o dodávke a odbere tepla.

Vady v kvalite dodávky tepla odberateľ oznámi dodávateľovi spôsobom uvedeným v bode 2.1 tohto článku bezodkladne do 24 hodín od momentu, kedy sa o vade dozvedel. Hlásenie vady musí obsahovať kontaktné a identifikačné údaje odberateľa (ulica, číslo domu, príp. vchod, poschodie, číslo bytu), popis a rozsah vady (celý dom, vchod, stúpačka, vykurovacie teleso). Hlásenie je oprávnená vykonať osoba, ktorá uzatvorila zmluvu, prípadne správca, predseda spoločenstva vlastníkov bytov alebo mandatár. Ak hlásenie neuskutoční oprávnená osoba podľa predchádzajúcej vety, dodávateľ ho nemusí akceptovať.

2.3 Postup pri vybavovaní reklamácie

Bezodkladne po doručení reklamácie zabezpečí dodávateľ kontrolu skutkového stavu prostredníctvom riadiaceho systému alebo fyzickou kontrolou na mieste a zaznamená ho do oznámenia o prijatí reklamácie. V oznámení sa skonštatuje oprávnenosť – neoprávnenosť reklamácie, pokiaľ to dodávateľ vie zhodnotiť priamo na mieste.

Poučenie o právach odberateľa podľa všeobecného predpisu (§ 622 a 623 Občianskeho zákonníka):

§ 622 Ak ide o vadu, ktorú možno odstrániť, má odberateľ právo, aby bola bezplatne, včas a riadne odstránená. Dodávateľ je povinný vadu bez zbytočného odkladu odstrániť.

Odberateľ môže namiesto odstránenia vady požadovať výmenu veci, alebo ak sa vada týka len súčasti veci, výmenu súčasti, ak tým dodávateľovi nevzniknú neprimerané náklady vzhľadom na cenu tovaru alebo závažnosť vady.

Dodávateľ môže vždy namiesto odstránenia vady vymeniť vadnú vec za bezvadnú, ak to odberateľovi nespôsobí závažné ťažkosti.

§ 623 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 odberateľovi, ak ide síce o odstrániteľné vady, ak však odberateľ nemôže pre opätovné vyskytnutie sa vady po oprave alebo pre väčší počet vád vec riadne užívať.

Ak ide o iné neodstrániteľné vady, má odberateľ právo na primeranú zľavu z ceny veci.

Po určení spôsobu vybavenia reklamácie (vybavením reklamácie sa rozumie ukončenie reklamačného konania odstránením vady v dodávke tepla, zaplatenie kompenzačnej platby) sa reklamácia vybaví ihneď, v odôvodnených prípadoch možno reklamáciu vybaviť aj neskôr; vybavenie reklamácie však nesmie trvať dlhšie ako 30 dní odo dňa jej uplatnenia.

V prípade, ak bude reklamácia uznaná za oprávnenú z dôvodu vady plnenia, dodávateľ tieto vady odstráni v dohodnutej dobe najneskôr 30 dní od uplatnenia reklamácie na vlastné náklady a ak sa vady nedajú odstrániť, poskytne dodávateľ odberateľovi primeranú zľavu alebo navrhne iný spôsob riešenia vybavenia reklamácie k spokojnosti odberateľa.

2.4 Neoprávnená reklamácia

Vady dodávky tepla zapríčinené chybou v rozvodoch tepla v objekte odberateľa, resp. nevyregulovaním rozvodov tepla v objekte odberateľa nie sú vadami dodávky tepla z dôvodov na strane dodávateľa. Dodávateľ bude podľa možností spolupracovať s odberateľom pri odstraňovaní vady na zariadení alebo rozvodoch vo vlastníctve, v nájme alebo v správe odberateľa na základe písomnej objednávky za predpokladu súčinnosti odberateľa, t. j. odberateľ umožní dodávateľovi prístup k rozvodom tepla v objekte, poskytne údaje o vyregulovaní rozvodov v objekte a informácie o opravách vykonaných pred vyskytnutím vady a pod.

Odstránenie vád zapríčinených na strane odberateľa bude spoplatnené ako služba v zmysle platného cenníka dodávateľa.

2.5 Ukončenie reklamačného konania

Dodávateľ informuje odberateľa najneskôr do 30 dní od podania reklamácie o spôsobe vybavenia reklamácie a ukončení reklamačného konania jedným z nasledovných spôsobov:

a) odstránením vady v dodávke tepla,
b) zaslaním informácie o kompenzačnej platbe v zmysle platnej legislatívy.

3. Reklamácie kvality služieb a tovaru s tým súvisiacim

3.1 Spôsob uplatnenia reklamácie

Odberateľ si môže u dodávateľa uplatniť reklamáciu niektorým z nasledovných spôsobov:

- písomne na adrese sídla dodávateľa,
- e-mailom na adrese: martin@stefe.sk.

3.2 Vady v kvalite poskytovaných služieb a tovarov

Vady v kvalite poskytovaných služieb môže odberateľ reklamovať počas doby, na ktorú je uzatvorená zmluva o poskytovaní služby. Vady z osobitných zmlúv a objednávok môže odberateľ reklamovať po dobu 24 mesiacov a na tieto vady sa primerane vzťahujú nároky z vád tovaru uvedené v obchodnom zákonníku (§ 436 a nasl. ods. 1 písm. a), b), c)) a občianskom zákonníku (§ 499 a nasl.), pokiaľ nie je v osobitnej zmluve uvedené inak. Záručná doba začína plynúť dňom podpisu protokolu o odovzdaní a prebraní služby/diela, ak takýto protokol nebol vystavený, dňom vystavenia faktúry.

Vady v kvalite poskytovaných služieb a tovarov odberateľ oznámi dodávateľovi spôsobom uvedeným v bode 3.1 tohto článku bezodkladne po tom, kedy sa o vade dozvedel. Hlásenie vady musí obsahovať kontaktné a identifikačné údaje odberateľa, popis a rozsah vady, kópiu protokolu o odovzdaní a prebraní služby/diela a doklad o zaplatení služby. Hlásenie je oprávnená vykonať osoba, ktorá uzatvorila zmluvu, prípadne správca, predseda spoločenstva vlastníkov bytov alebo mandatár. Ak hlásenie neuskutoční oprávnená osoba podľa predchádzajúcej vety, dodávateľ ho nemusí akceptovať.

3.3 Postup pri vybavovaní reklamácie

Bezodkladne po doručení reklamácie zabezpečí dodávateľ kontrolu skutkového stavu prostredníctvom riadiaceho systému alebo fyzickou kontrolou na mieste a zaznamená ho do oznámenia o prijatí reklamácie. V oznámení sa skonštatuje oprávnenosť – neoprávnenosť reklamácie, pokiaľ to dodávateľ vie zhodnotiť priamo na mieste.

Poučenie o právach odberateľa podľa všeobecného predpisu (§ 622 a 623 Občianskeho zákonníka):

§ 622 Ak ide o vadu, ktorú možno odstrániť, má odberateľ právo, aby bola bezplatne, včas a riadne odstránená. Dodávateľ je povinný vadu bez zbytočného odkladu odstrániť.

Odberateľ môže namiesto odstránenia vady požadovať výmenu veci, alebo ak sa vada týka len súčasti veci, výmenu súčasti, ak tým dodávateľovi nevzniknú neprimerané náklady vzhľadom na cenu tovaru alebo závažnosť vady.

Dodávateľ môže vždy namiesto odstránenia vady vymeniť vadnú vec za bezvadnú, ak to odberateľovi nespôsobí závažné ťažkosti.

§ 623 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 odberateľovi, ak ide síce o odstrániteľné vady, ak však odberateľ nemôže pre opätovné vyskytnutie sa vady po oprave alebo pre väčší počet vád vec riadne užívať.

Ak ide o iné neodstrániteľné vady, má odberateľ právo na primeranú zľavu z ceny veci.

Po určení spôsobu vybavenia reklamácie (vybavením reklamácie sa rozumie ukončenie reklamačného konania odstránením vady, výmenou veci alebo jej súčasti, poskytnutím primeranej zľavy) sa reklamácia vybaví ihneď, v odôvodnených prípadoch možno reklamáciu vybaviť aj neskôr; vybavenie reklamácie však nesmie trvať dlhšie ako 30 dní odo dňa jej uplatnenia.

V prípade, ak bude reklamácia uznaná za oprávnenú z dôvodu vady plnenia, dodávateľ tieto vady odstráni v dohodnutej dobe najneskôr 30 dní od uplatnenia reklamácie na vlastné náklady a ak sa vady nedajú odstrániť, poskytne dodávateľ odberateľovi primeranú zľavu alebo navrhne iný spôsob riešenia vybavenia reklamácie k spokojnosti odberateľa.

3.4 Neoprávnená reklamácia

Vady v kvalite poskytovaných služieb a tovarov zapríčinené chybou odberateľa nie sú vadami z dôvodov na strane dodávateľa. Ide najmä o vady vzniknuté:

- mechanickým poškodením silou alebo nárazom,
- neodbornou manipuláciou, montážou, demontážou, inštaláciou a zlou údržbou,
- zásahom neoprávnenej osoby a pod.
- vady na diele spôsobené nesprávnymi podkladmi a vstupnými informáciami poskytnutými odberateľom pri projektovej príprave diela alebo samotnej realizácii.

Dodávateľ bude podľa možností spolupracovať s odberateľom pri odstraňovaní vady na základe písomnej objednávky za predpokladu súčinnosti odberateľa, t. j. odberateľ umožní dodávateľovi prístup k objektu, poskytne údaje o objekte a informácie o opravách vykonaných pred vyskytnutím vady a pod. Odstránenie vád zapríčinených na strane odberateľa bude spoplatnené ako služba v zmysle platného cenníka dodávateľa.

3.5 Ukončenie reklamačného konania

Dodávateľ informuje odberateľa najneskôr do 30 dní od podania reklamácie o spôsobe vybavenia reklamácie a ukončení reklamačného konania jedným z nasledovných spôsobov:

a) odstránením vady,
b) výmenou veci alebo jej súčasti,
c) poskytnutím primeranej zľavy zo služby alebo tovaru.

4. Reklamácie vystavených faktúr

4.1 Spôsob uplatnenia reklamácie

Odberateľ si môže u dodávateľa uplatniť reklamáciu vystavených faktúr niektorým z nasledovných spôsobov:

- písomne na adrese sídla dodávateľa,
- e-mailom na adrese: martin@stefe.sk.

4.2 Vady vo fakturácii

Vady vo fakturácii dodávky tepla a poskytovaných služieb a tovarov spôsobené formálnou alebo obsahovou chybou

(nesprávnym odpočtom, resp. počítacou chybou) odberateľ oznámi dodávateľovi spôsobom uvedeným v bode 4.1 tohto článku najneskôr do 30 dní od vystavenia faktúry. Podanie reklamácie zo strany odberateľa neoprávňuje odberateľa k nezaplateniu faktúry. Reklamácia musí obsahovať číslo faktúry a vysvetlenie dôvodu reklamácie.

4.3 Postup pri vybavovaní reklamácie

Dodávateľ overí správnosť vyhotovenia faktúry, odstráni zistené nedostatky a oznámi výsledok overenia odberateľovi do 30 dní odo dňa doručenia reklamácie faktúry. V oznámení sa skonštatuje oprávnenosť – neoprávnenosť reklamácie.

V prípade uznania reklamácie faktúry na dodávku tepla a teplej úžitkovej vody zašle dodávateľ odberateľovi v nasledovnom fakturačnom období po ukončení reklamácie opravenú faktúru, resp. zohľadní reklamáciu najneskôr pri zúčtovaní kalendárneho roka. Ak vznikol na základe nesprávnej faktúry odberateľovi preplatok, dodávateľ je povinný ho vrátiť.

V prípade uznania reklamácie faktúry za poskytnuté služby a tovary zašle dodávateľ odberateľovi opravenú faktúru do 30 dní odo dňa doručenia reklamácie vystavenej faktúry.

4.4 Ukončenie reklamačného konania

Dodávateľ informuje odberateľa najneskôr do 30 dní od podania reklamácie o spôsobe vybavenia reklamácie a ukončení reklamačného konania opravou formálnej alebo obsahovej chyby vo vystavenej faktúre.

5. Záverečné ustanovenia

Právne vzťahy medzi dodávateľom a odberateľom výslovne neupravené týmto reklamačným poriadkom sa budú riešiť príslušnými ustanoveniami jednotlivých zmlúv uzatvorenými medzi dodávateľom a odberateľom a v zmysle platných všeobecne záväzných právnych predpisov.

Spoločnosť STEFE Martin, a.s., je oprávnená tento reklamačný poriadok kedykoľvek meniť a dopĺňať.

V Martine dňa 16.11.2018

.....
STEFE Martin, a.s.
Ing. Jozef Janeček
predseda predstavenstva

.....
STEFE Martin, a.s.
Ing. Monika Sekáčová
členka predstavenstva