

REKLAMAČNÝ PORIADOK

Článok I.

Úvodné ustanovenia

1. BYTTERM, a.s., zapísaná v obchodnom registri Okresného súdu Žilina, oddiel: Sa, vložka číslo: 156/L, IČO: 31 584 705 (ďalej len „spoločnosť“), vydáva v zmysle zákona č. 108/2024 Z. z. o ochrane spotrebiteľa v znení neskorších predpisov tento Reklamačný poriadok.
2. Reklamačný poriadok všeobecne upravuje vybavovanie reklamácií a sťažností (ďalej len „reklamácie“) spoločnosťou a upravuje právne vzťahy medzi spoločnosťou a spotrebiteľom pri vybavovaní reklamácií týkajúcich sa správnosti a kvality služieb a produktov poskytovaných spoločnosťou.

Článok II.

Všeobecné ustanovenia

1. Reklamáciu spotrebiteľ podáva písomne (listom doručeným osobne alebo poštou na adresu sídla spoločnosti), elektronicky (na mailovú adresu: podatelna@bytterm.sk) alebo ústne (do zápisnice v sídle spoločnosti).
2. Z podania reklamácie musí byť zrejmé, kto ju podáva a čo je jej predmetom.
Podanie musí obsahovať najmä:
 - a) meno a priezvisko, adresu a podpis fyzickej osoby alebo obchodné meno, sídlo právnickej osoby a podpis osoby oprávnenej konať za právnickú osobu vo veciach, ktorej sa reklamácia týka, typ produktu, resp. číslo účtu;
 - b) samotný predmet reklamácie;
 - c) čoho sa podávateľ domáha;
 - d) doklady dokumentujúce tvrdenie spotrebiteľa.
3. Spoločnosť pri prijatí reklamácie potvrdí spotrebiteľovi vo forme písomného dokladu prebratie reklamácie a informuje ho o spôsobe vybavenia a lehotách určených reklamačným poriadkom.
4. Spotrebiteľ priloží k reklamácii všetky doklady týkajúce sa príslušných produktov alebo služieb, ktoré preukazujú ním tvrdené skutočnosti, resp. iné doklady, ktoré preukazujú ním tvrdené skutočnosti, resp. iné doklady, ktoré podporujú jeho tvrdenie. Ak tieto podklady nebudú predložené pri reklamácii, spoločnosť má právo telefonicky alebo iným spôsobom vyzvať spotrebiteľa, aby v stanovenej lehote tieto údaje doplnil.
5. Ak je to možné s ohľadom na okolnosti reklamovanej skutočnosti, rozhodne spoločnosť o oprávnenosti reklamácie ihneď, v zložitejších prípadoch najneskôr do 3 pracovných dní odo dňa prebratia reklamácie a v odôvodnených prípadoch, najmä ak sa vyžaduje zložité technické zhodnotenie produktu alebo služby najneskôr do 30 dní odo dňa prebratia reklamácie.
6. Spoločnosť odošle spotrebiteľovi oznámenie o vybavení reklamácie najneskôr do 30 dní odo dňa prebratia reklamácie.

Článok III.

Podmienky a postup pri reklamáciách platobných služieb

1. Reklamáciou platobných služieb sa rozumie uplatnenie nároku spotrebiteľa na preverenie správnosti a kvality platobných služieb, pričom spotrebiteľ tak môže urobiť písomne (listom doručeným osobne alebo poštou na adresu sídla spoločnosti), elektronicky (na mailovú adresu: podatelna@bytterm.sk) alebo ústne (do zápisnice v sídle spoločnosti).
2. Spotrebiteľ má nárok na nápravu zo strany spoločnosti, ak spoločnosť bez zbytočného odkladu informoval o chybnnej platobnej službe, najneskôr však v lehote 30 dní odo dňa vykonania platobnej služby.
3. Pri vybavení reklamácie sa spoločnosť riadi všeobecnými ustanoveniami upravenými v Článku II. reklamačného poriadku.

Článok IV.

Podmienky a postup pri reklamáciách poskytovaných služieb a produktov

1. Reklamáciou iných služieb a produktov sa rozumie uplatnenie nároku spotrebiteľa na preverenie správnosti a kvality poskytovaných služieb, pričom spotrebiteľ tak môže urobiť písomne (listom doručeným osobne alebo poštou na adresu sídla spoločnosti), elektronicky (na mailovú adresu: podatelna@bytterm.sk) alebo ústne (do zápisnice v sídle spoločnosti).
2. Pri vybavení reklamácie sa spoločnosť riadi všeobecnými ustanoveniami upravenými v Článku II. reklamačného poriadku.

Článok V.

Záverečné ustanovenia

1. Ak sa spoločnosť a spotrebiteľ nedohodli inak, riadia sa právne vzťahy medzi nimi právnym poriadkom Slovenskej republiky a vzájomné spory, ktoré by z týchto sporov vznikli, sú oprávnené rozhodovať príslušné súdy Slovenskej republiky.
2. Vzťahy medzi spoločnosťou a spotrebiteľom neupravené týmto reklamačným poriadkom sa riadia príslušnou zmluvou a všeobecne záväznými právnymi predpismi Slovenskej republiky.
3. Spotrebiteľ má možnosť obrátiť sa na subjekt alternatívneho riešenia sporov v prípadoch ustanovených zák. č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov.
4. Spoločnosť je oprávnená v závislosti od zmien príslušných právnych predpisov alebo svojej obchodnej politiky zmeniť tento reklamačný poriadok. Túto zmenu spolu s určením jej účinnosti oznámi spoločnosť spotrebiteľom zverejnením v zákazníckom centre spoločnosti a na webovom sídle spoločnosti www.bytterm.sk.
5. Tento reklamačný poriadok nadobúda účinnosť dňom 01.07.2024. Zároveň sa ruší Reklamačný poriadok zo dňa 13.09.2017.



V Žiline, dňa 01.07.2024

Ing. Richard Zelina
generálny riaditeľ