

Vážení vlastníci bytového domu Tammi III. a Tammi IV. na ulici Pri Hrubej lúke,

Radi by sme sa touto cestou vyjadrili k e-mailovým správam, ktoré sme v uplynulom období obdržali od niektorých zástupcov vlastníkov nehnuteľností v projekte TAMMI 3 a 4 a k aktuálnej situácii vo vašich bytových domoch.

Dňa 29.10.2018 sa konala Schôdza vlastníkov, ktorej sa, na základe pozvania správcovskej spoločnosti Somat Group a.s., zúčastnili aj zástupcovia spoločnosti YIT Slovakia a.s. v zastúpení Andrej Šimek – manažér oddelenia kvality a bezpečnosti, Štefan Hohoš – koordinátor reklamácií a Katarína Šutová - manažérka oddelenia starostlivosti o zákazníkov. Jednou z tém bol stav riešenia reklamácií vo Vašich bytových domoch. Na tejto schôdzi predstavitelia YIT Slovakia zodpovedali niektoré reklamované požiadavky a následne sa vlastníci rozhodli, že konkrétne reklamácie sa budú riešiť na osobných stretnutiach YIT, zástupcov vlastníkov a správcovskej spoločnosti.

Vyššie spomenuté osobné stretnutie sa konalo dňa 18.12.2018 za účasti zástupcov vlastníkov bytového domu: p. Petkov, p. Hajtún, p. Kelement, p. Hulinová a p. Kostrej, spoločnosť YIT Slovakia prezentovali: Štefan Mandzák – projektový manažér Tammi 3 a Tammi 4, Tomáš Augustín – projektový manažér Tammi 5, Štefan Hohoš – koordinátor reklamácií, Marcela Čepáková – špecialista starostlivosti o zákazníkov a Katarína Šutová – manažér starostlivosti o zákazníkov a predstavitelia správcovskej spoločnosti Somat Group a.s. : Matej Hromádka, Rastislav Spevák.

Východiskom pre toto stretnutie bol zoznam 19 tém/oblastí/reklamácií, ktoré spoločnosť YIT Slovakia obdržala pred stretnutím. Na tomto stretnutí sme všetky témy prediskutovali a dohodli sa na konkrétnom riešení s termínom návrhu riešenia, po fyzickej obhliadke objektu však bol celkový zoznam v závere rozšírený o ďalšie témy s finálnym počtom 25 tém na ďalšie riešenie. YIT Slovakia informovala všetkých zúčastnených o tom, že prichádza obdobie vianočných sviatkov, kedy YIT Slovakia, rovnako ako dodávatelia majú plánované dlhodobé voľno s nástupom po 7.1.2019, v niektorých prípadoch 15.1.2019.

YIT Slovakia bola následne informovaná o odvolaní správcovskej spoločnosti Somat Group a.s..

O riešení jednotlivých reklamácií boli a sú zástupcovia vlastníkov informovaní na pravidelnej báze, prostredníctvom e-mailovej komunikácie. Ku dňu 15.2.2019 z celkového počtu 25 definovaných požiadaviek/reklamácií dňa 18.12.2018 je vyriešených a uzatvorených 18.

Radi by sme touto cestou vyjadrili naše nepochopenie situácie, kedy sa na odstraňovaní niektorých reklamácií zúčastnil niektorý zo zástupcov vlastníkov a aj napriek tomu ďalší zástupca vlastníkov nesúhlasí s vyriešením reklamácie. V takomto prípade je naozaj veľmi ťažké vyriešiť požiadavku/reklamáciu k spokojnosti. Chceli by sme touto cestou apelovať na vzájomnú súčinnosť, komunikáciu a dohodu zástupcov vlastníkov a následnú jednotnú komunikáciu.

Ďalej si dovoľíme upozorniť na to, že požiadavky/reklamácie sú špecifikované nejednoznačne bez konkrétnej definície. Následne vznikajú zbytočné dohady a komunikačné nezrovnalosti.

Nižšie poskytujeme stručné informácie k najviac rezonujúcim témam.

Activity Park – rozumieme mnohým otázkam na postup a oneskorenie jeho odovzdania správcovskej spoločnosti do užívania. K odovzdaniu došlo dňa 20.12.2018 a predchádzalo mu odstránenie mnohých prekážok, ktoré sa vyskytli neočakávane. Je však dôležité upozorniť na to, že do momentu prevzatia Acitivity Parku správcovskou spoločnosťou vlastníci neznášali žiadne náklady spojené

s užívaním Parku. V prípade zálohových predpisov išlo len o zálohové platby a reálne náklady za užívanie Parku daného obdobia vám budú riadne vyúčtované v ročnom zúčtovaní.

Osvetlenie v garážach – YIT Slovakia prijala reklamáciu dňa 03.07.2018 od správcu budovy pána Hromádku. Jednalo sa o stále svietiace núdzové svetlá a správca požiadal o kontrolu snímačov pohybu a prípadnú opravu. Počas kontroly osvetlenia garáže, naším dodávateľom, bolo zistené, že do systému osvetlenia bol vykonaný zásah treťou osobou. Zásahy do systému osvetlenia treťou osobou sme evidovali aj po vykonanej oprave. Z tohto dôvodu v niektorých častiach svietili svetlá stále a v niektorých vôbec (napr. bolo zistené, že bol vypnutý istič v rozvodni). Po viacnásobnej oprave nás správca domu, ako aj zástupcovia vlastníkov, oslovili ohľadom vyriešenia osvetlenia v garáži, nakoľko mali pocit, že na osvetlenie garáže sa míňa veľké množstvo energie. Osvetlenie bolo navrhnuté projektantom tak, aby bola zabezpečená bezpečnosť užívateľov garáže. Aby sme zachovali jednotlivé koridory nasvietenia (z dôvodu bezpečnosti) a znížili cenu za energie, bol vyhotovený návrh nahradenia pôvodných žiariviek za LED žiarivky s tým, že by sa i vlastníci domu podieľali na tomto riešení. S týmto návrhom zástupcovia nesúhlasili z dôvodu, že sa jedná o reklamáciu osvetlenia garáže. Preto sme sa rozhodli sfunkčniť osvetlenie garáže podľa projektovej dokumentácie schválenej podľa vtedy platných noriem a odstrániť reklamáciu v čo najkratšom čase. V prípade, že po odstránení reklamácie dôjde ku opätovnému zásahu do systému treťou osobou, YIT Slovakia nemôže naďalej niesť zodpovednosť za záruku diela.

Vchodové dvere do objektu – vstupné dvere sú najfrekvencovanejšie časti domu po odovzdaní objektu. Pri sťahovaní obyvateľov domu sú používané so značne zvýšenou frekvenciou. Z tohto dôvodu vznikajú časté poruchy. K tomuto faktoru prispieva taktiež nesprávne a nešetrné zaobchádzanie s dverami rôznymi firmami, ktoré vykonávajú dodatočné úpravy bytov (montáže kuchynských liniek, vstavaných skriň, atď.), ako aj pri samotnom sťahovaní nábytku. Vchodové dvere boli navrhnuté projektantom podľa vtedy platných noriem, funkčne namontované a odovzdané správcovi domu. Doposiaľ všetky reklamácie na vchodové dvere boli v čo najkratšom možnom termíne odstránené, okrem prasknutého skla na vchodových dverách D1, kde pravdepodobne došlo ku mechanickému poškodeniu. Aby nedochádzalo pri nešetrnom zaobchádzaní s dverami ku poškodeniu ostenia dvier, YIT Slovakia namontovala dorazy dverí a následne budú opravené poškodené ostenia na náklady YIT Slovakia.

Výťahy – po obhliadkach výťahov je zjavné, že sú vystavované nevhodnému a nešetrnému zaobchádzaniu pri sťahovaní. Výťahy sa veľakrát preťažujú a poškodzujú neodbornou manipuláciou (materiál poškodzuje interiér výťahu; niektorí vlastníci blokujú dvere výťahu mechanicky, aby si zabezpečili jeho zotrvanie na potrebnom poschodí). Z týchto dôvodov dochádza ku častým poruchám. Výťahy pred odovzdaním do užívania obyvateľom domu boli funkčné, výťahové šachty riadne vyčistené, výťahové kabíny zakapotované proti mechanickému poškodeniu pri sťahovaní a správcovi odovzdané. Aj napriek týmto všetkým opatreniam, naša spoločnosť YIT Slovakia na vyzvanie správcu uhradila po pol roku užívania dodatočné čistenie šacht výťahov, ako aj čistenie samotných výťahov.

Oprava kotolne v bytovom dome Tammi 3 a 4 – dňa 14.2.2019 došlo v poobedňajších hodinách v kotolni ku výpadku elektriny. Správca kotolne zistil, že došlo ku skratu čerpadla pre vykurovanie objektu Tammi 4. Ešte v ten večer sa podarilo kotoľňu sprevádzkovať, okrem pokazeného čerpadla. 15.2.2019 sme sa snažili nájsť spôsob vyriešenia daného problému. Bohužiaľ náhradné čerpadlo nebolo dostupné nikde na území SR. Zisťovali sme tiež možnosť servisu, no bolo zistené, že servisní technici mali voľný termín až o 5 dní, čo bol pre nás neakceptovateľný termín. Vo večerných hodinách náš subdodávateľ prišiel s riešením, ktoré ihneď ráno 16.2.2019 zrealizoval. Dňa 16.2.2019 o 8:30

hodine bolo opäť spustené vykurovanie Tammi 4. Naša spoločnosť vykonala maximálne úsilie o čo najrýchlejšie vyriešenie danej situácie.

Spätné klapky – dňa 02.04.2018 pán Petkov z Tammi 3 nahlásil reklamáciu vo veci nefunkčnej spätnej klapky na VZT potrubí v kuchyni. Nakoľko trasa VZT potrubia je v tomto byte ukončená, pri veternom počasí bol vháňaný vietor do potrubia a vychádzal v danom byte. Po viacnásobnom šetrení daného problému, sme sa rozhodli použiť plastovú spätnú klapku, ktorá zabránila takémuto javu. Následne po tejto výmene sa začali hromadiť reklamácie ohľadom spätných klapiek. Obyvatelia sa začali dožadovať plastových spätných klapiek.

Plastové spätné klapky sú do určitej miery tichšie, ale majú aj značné nevýhody. Takéto klapky si vyžadujú údržbu aspoň raz za pol roka (vzniká riziko zalepenia klapky masťami z varenia) a sú náchylné na mechanické poškodenie pri použití výkonného digestora. Z tohto dôvodu sa YIT obáva montovať plastové spätné klapky, aby nedošlo časom ku poškodeniu digestorov z dôvodu nefunkčných plastových spätných klapiek. Ak napriek týmto skutočnostiam budú vlastníci bytov požadovať plastové spätné klapky, YIT Slovakia im zabezpečí výmenu. Výmenu zabezpečí za podmienky, že sú si vlastníci vedomí uvedených rizík a v prípade poškodenia zariadenia si nebudú nárokovať odškodné. Podmienkou výmeny je tiež úhrada 50% nákladov na výmenu klapky za predpokladu, že vlastníci na vlastné náklady sprístupnia VZT potrubie.

Musíme konštatovať, že momentálne zhotovenie VZT rozvodov a klapiek je v súlade s platnou projektovou dokumentáciou a v súlade s vtedy platnými technickými normami.

Je dôležité povedať, že zástupcovia vlastníkov prevzali rolu správcovskej spoločnosti v komunikácii voči YIT v riešení reklamácií, ale k dnešnému dňu YIT nedisponuje konkrétnymi informáciami o správcovskej spoločnosti, ktorú ste si ako vlastníci zvolili. Je potrebné, aby nová spoločnosť kontinuálne prevzala všetky povinnosti a odporúčame zorganizovať stretnutie pre zoznámenie sa so spoločnosťou. Je potrebné si nastaviť vzájomnú spoluprácu. Očakávame, že toto stretnutie zorganizujú zástupcovia vlastníkov.

Pre YIT je veľmi dôležitá spokojnosť klientov a na pravidelnej báze realizujeme získavanie spätnej väzby od vás. Takúto spätnú väzbu sme vo vašom bytovom dome získavali v priebehu mesiaca december 2018. Zo 167 opýtaných sme získali 96 odpovedí, za čo vám patrí veľká vďaka, máme na čom pracovať. Čo je pre nás však dôležité, že zo všetkých odpovedí len 10 klientov odpovedalo na otázku „či by ste odporučili YIT svojim známym“ na škále od 0-10, menej ako 6. Je to pre nás znak, že svoju prácu robíme dobre a oceňujeme vašu spokojnosť a pozitívnu spätnú väzbu.

Veríme, že toto zhrnutie pomôže pochopiť celú situáciu a cieľ YIT, vám vyjsť v ústrety a vyriešiť vaše požiadavky k spokojnosti. Avšak očakávame od vás korektnú komunikáciu na slušnej úrovni. S nepochopením sledujeme nadrámeč prijaté e-mailové správy v ktorých sú adresované výčitky voči neriešeniu niektorých problémov. Ohradzujeme sa voči takejto komunikácii a od tohto momentu budeme komunikovať otázky týkajúce sa spoločných priestorov bytového domu len prostredníctvom správcovskej spoločnosti.

Týmto vás žiadame, aby všetky požiadavky/podnety/reklamácie na spoločné priestory boli výlučne adresované na správcovskú spoločnosť vytvorením požiadavky na správcu v Centre podpory online služby YIT PLUS.

Požiadavky/podnety/reklamácie za konkrétny byt si každý jeden vlastník rieši individuálne taktiež vytvorením príslušnej požiadavky v Centre podpory online služby YIT PLUS.

Tento spôsob riešenia nám napomôže k jednoduchšiemu a rýchlejšiemu vybaveniu požiadaviek vlastníkov a eliminujeme tým duplicitné požiadavky.

V prípade akýchkoľvek otázok nás prosím neváhajte kontaktovať vytvorením požiadavky "starostlivosť o zákazníkov" v Centre podpory online služby.

Ďakujeme za pochopenie a prajeme príjemný deň

Katarína Šutová a oddelenie Starostlivosti o zákazníkov