

Reklamačný poriadok

Stavebné bytové družstvo, Pod Donátom č. 3, Žiar nad Hronom, ďalej len „správca“, ktorého právne postavenie je zakotvené v §8 zákona č. 182/1993 Z.z. v znení neskorších predpisov, majúci v predmete činnosti správu a údržbu bytového fondu, nebytových priestorov, prevádzku, údržbu a opravy bytových domov, spoločných častí a zariadení a príslušenstva domov v súlade s ustanoveniami zákona č. 250/2007 Z. z. v znení neskorších predpisov o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona SNR č. 372/1991 Zb. o priestupkoch, vydáva tento **reklamačný poriadok**:

Článok I.

Vymedzenie niektorých pojmov

1. Správcom sa rozumie družstvo uvedené v záhlaví, ktoré spotrebiteľovi poskytuje služby.
2. Spotrebiteľom je fyzická osoba alebo právnická osoba, ktorá používa služby poskytované správcom pre osobnú potrebu alebo pre potrebu príslušníkov svojej domácnosti. Spotrebiteľ je v právnom vzťahu k správcovi najmä na základe zmluvy o výkone správy, nájomnej zmluvy, podnájomnej zmluvy, zmluvy o nájme a podnájme nebytových priestorov a podobne.
3. Reklamáciou je písomné uplatnenie zodpovednosti za vady výrobku alebo služby súvisiacej s výkonom správy bytového domu alebo nebytového priestoru.
4. Výbavením reklamácie sa rozumie ukončenie reklamačného konania v zmysle zákona č. 250/2007 Z.z. v znení neskorších predpisov.

Článok II.

Právo na uplatnenie reklamácie

Spotrebiteľ je oprávnený uplatniť svoje výhrady a zodpovednosť za vadu (ďalej len „reklamácia“) voči správcovi v prípade :

2.1 Reklamácia vyúčtovania

Ak považuje vyúčtovanie nákladov spojených s užívaním bytu alebo nebytového priestoru (ďalej len „vyúčtovanie“) za nedostatočné, nesprávne alebo má k vyúčtovaniu iné výhrady, vychádzajúce zo vzťahu uvedeného v článku I. tohto reklamačného poriadku, a to do 15 dní od doručenia vyúčtovania.

2.2 Reklamácia údržbárskych prác

Ak považuje vykonanie opravy za nekvalitné alebo ak vykonaná oprava má vady. Uplatniť reklamáciu musí bezodkladne, najneskôr do 30 dní od zistenia vady a to len v rámci záručnej lehoty stanovenej platnými právnymi predpismi.

Článok III.

Miesto uplatnenia reklamácie


1. Spotrebiteľ uplatňuje reklamáciu zaslaním písomného podania adresovaného na sídlo správcu, resp. osobným doručením písomného podania na sekretariát riaditeľa v sídle správcu.
2. Spotrebiteľ má na základe § 3 odsek 6) zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona SNR č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov a na základe § 11 zákona č. 391/2018 Z. z. o alternatívnom riešení sporov právo podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu u subjektov alternatívneho riešenia spotrebiteľských sporov, ktorými sú podľa § 3 odsek 1) zákona č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov tieto subjekty:

a) Úrad pre reguláciu sieťových odvetví, Bajkalská 27, P.O.BOX 12, 820 07 Bratislava, email: ars@urso.gov.sk,

b) Úrad pre reguláciu elektronických komunikácií a poštových služieb, Továrnska 7, P.O. Box 40, 828 55 Bratislava 24; email: e-podatelna@teleoff.gov.sk

c) Slovenská obchodná inšpekcia, ústredný inšpektorát, odbor pre medzinárodné vzťahy a alternatívne riešenie spotrebiteľských sporov, Prievozská 32, p. p. 29, 827 99 Bratislava 27, email: ars@soi.sk, adr@soi.sk,

d) Spoločnosť ochrany spotrebiteľov (S.O.S) Poprad, Bajkalská 2335/3, 058 01 Poprad; email: info@sosspotrebitelev.sk,

e) OMBUDSPOT , združenie na ochranu práv spotrebiteľov, Šrobárova 2676/30, 058 01 Poprad; email: helena.mezenska@ombudspot.sk.

Článok IV.

Povinnosti správcu

Správca je povinný:

- a) vydať spotrebiteľovi potvrdenie (potvrdiť jednu kópiu reklamácie) o uplatnení písomnej reklamácie,
 - b) vydať písomný doklad o vybavení reklamácie najneskôr do 30 dní od dátumu uplatnenia reklamácie,
 - c) vybaviť reklamáciu do 30 pracovných dní. Do tejto doby sa nezapočítava čas potrebný na odborné posúdenie reklamácie (napr. chybný, resp. nefunkčný vodomer a podobne).
 - d) viesť evidenciu o reklamáciách (je súčasťou došlej a odoslanej pošty správcu) a predložiť ju na požiadanie orgánom dozoru k nahliadnutiu. Evidencia o reklamáciách musí obsahovať údaje o dátume uplatnenia reklamácie, dátume a spôsobe vybavenia reklamácie.
 - e) poučiť spotrebiteľa o jeho právach podľa všeobecného predpisu.
- f) reklamácia nemá odkladný účinok vo vzťahu k úhrade dodávateľských faktúr (služby, údržbárske a servisné práce a pod.), úhrade nedoplatku alebo preplatku z vyúčtovania služieb súvisiacich s užívaním bytu resp. nebytového priestoru ak nebola podaná v zmysle článku 2.1. tohto reklamačného poriadku.**

Článok V. Umiestnenie reklamačného poriadku

Tento reklamačný poriadok je umiestnený na každom pracovisku správcu ako aj na webovej adrese správcu a tiež u zástupcu vlastníkov každého bytového domu v správe SBD.

Článok VI. Záverečné ustanovenie

Reklamačný poriadok nadobúda účinnosť dňom 1.4.2018 a môže byť zmenený len správcom.
V Žiari nad Hronom 1.4.2018.

Ing. Robert Mihok v.r.
prokurista SBD Žiar nad Hronom