

REKLAMAČNÝ PORIADOK

Okresné stavebné bytové družstvo Bardejov, Ťačevská 1660, 085 01 Bardejov, ďalej len „družstvo“, 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 oprav 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:

upravujúci právne vzťahy vzniknuté medzi družstvom (predávajúcim) a spotrebiteľmi pri vybavovaní reklamácií správnosti a kvality služieb a tovarov dodávaných spotrebiteľom v oblasti správy a údržby bytov a nebytových priestorov.

Článok I.

Vymedzenie niektorých pojmov

- 1.1 **Správcom** sa rozumie družstvo uvedené v záhlaví, ktoré spotrebiteľovi poskytuje služby alebo dodáva tovar.
- 1.2 **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, mandátnej zmluvy, nájomnej zmluvy, podnájomnej zmluvy, zmluvy o nájme a podnájme nebytových priestorov a podobne.
- 1.3 **Reklamáciou** sa rozumie uplatnenie nároku spotrebiteľa:
 - na preverenie správnosti a kvality dodávanej služby alebo tovaru spotrebiteľovi
 - na odstránenie nesprávnosti alebo chýb kvality služieb a tovaru dodávaných v súvislosti so správou bytov a nebytových priestorov
- 1.4 **Neoprávnenou reklamáciou** sa rozumie reklamácia:
 - ktorou spotrebiteľ reklamuje také vady kvality alebo správnosti služieb v oblasti správy bytových domov, ktoré nevyplývajú zo zmluvného vzťahu medzi spotrebiteľom a družstvom
 - ktorá je v rozpore so všeobecne záväznými právnymi predpismi a internými predpismi družstva
 - v ktorej spotrebiteľ uvádza také skutočnosti a dôvody, ktoré sa ukážu ako neopodstatnené
 - ktorá je podaná po uplynutí lehoty na podanie reklamácie
 - v ktorej spotrebiteľ udáva také skutočnosti, ktoré sú predmetom sťažnosti
- 1.5 **Vybavením reklamácie** sa rozumie ukončenie reklamačného konania v zmysle zákona č. 250/2007 Z. z. v znení neskorších predpisov.
- 1.6 **Za reklamáciu sa nepovažuje** opravný prostriedok smerujúci proti rozhodnutiu orgánov družstva, podaný v zmysle stanov družstva, z titulu členstva v družstve a nie je ňou ani sťažnosť a podanie, ktorými dáva spotrebiteľ podnety alebo návrhy na zlepšenie činnosti družstva.

Článok II. Lehoty na uplatnenie reklamácie

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

2.1 Reklamácia vyúčtovania nákladov spojených s užívaním bytu, nebytového priestoru
24 mesiacov

2.2 Reklamácia údržbárskych prác
24 mesiacov

2.3 Reklamácia vo veciach organizačno-právnych
24 mesiacov

2.4 Reklamácia účtovných vecí
36 mesiacov

2.5 Reklamácia investičných činností
24 mesiacov

2.6 Lehota na podanie reklamácie začína plynúť odo dňa dodania reklamovaného tovaru, alebo služby, resp. vzniku nesprávnosti alebo chyby v ich kvalite.

2.7 Pokiaľ spotrebiteľ neuplatní reklamáciu v uvedenej lehote, zanikne mu právo na uplatnenie nároku na odstránenie nesprávnosti, resp. odstránenie chyby kvality dodaných služieb a tovarov v súvislosti so správou bytov a nebytových priestorov. Právo spotrebiteľa na náhradu škody tým nie je dotknuté.

Článok III. Miesto uplatnenia reklamácie

3.1 Spotrebiteľ uplatňuje reklamáciu nasledovne:

- písomne počas stránkových hodín na sekretariáte riaditeľa družstva č. dv. 114 na 1. poschodí
- písomne poštovou zásielkou na adresu sídla družstva
- písomne elektronickou formou na e-mailovú adresu osbdbj@osbdbj.sk. Spotrebiteľ môže použiť aj e-mailové adresy jednotlivých zamestnancov družstva

3.2 Stránkové hodiny :

Pondelok	7,30 – 11,30 hod.	12,00 – 13,00 hod.
Streda	7,30 – 11,30 hod.	12,00 – 13,00 hod.
Piatok	7,30 – 11,30 hod.	12,00 – 13,00 hod.

Článok IV. Evidencia a vybavenie reklamácie

Evidencia reklamácie:

4.1 Družstvo je povinné viesť evidenciu o reklamáciách a predložiť ju na požiadanie orgánu dozoru k nahliadnutiu. Je povinné na požiadanie orgánu dozoru predložiť kópiu potvrdenia o prijatí reklamácie, dôvody, pre ktoré nie je možné rozhodnúť o spôsobe

vybavenia reklamácie hneď a pre ktoré nie je reklamáciu možné vybaviť ihneď po určení spôsobu vybavenia reklamácie, zaslanie výsledkov odborného posúdenia a kópiu dokladu o vybavení reklamácie.

4.2 Evidencia o reklamácií musí obsahovať údaje o dátume uplatnenia reklamácie, dátume a spôsobe vybavenia reklamácie a poradové číslo dokladu o uplatnení reklamácie. Túto evidenciu vedie sekretariát riaditeľa.

Postup vybavenia reklamácie:

4.3 Pri uplatnení reklamácie je družstvo povinné vydať spotrebiteľovi potvrdenie o prijatí reklamácie, kde je uvedený spôsob jej vybavenia. Potvrdenie bude vydané osobne do rúk spotrebiteľa, alebo zaslané poštou na adresu uvedenú v reklamácií.

4.4 Ak je reklamácia uplatnená prostredníctvom prostriedkov diaľkovej komunikácie (e-mailom) družstvo je povinné potvrdenie o uplatnení reklamácie doručiť spotrebiteľovi ihneď, ak nie je možné potvrdenie doručiť ihneď, musí sa doručiť bez zbytočného odkladu, najneskôr však spolu s dokladom o vybavení reklamácie.

Článok V. Spôsob vybavenia reklamácie

5.1 Družstvo určuje spôsob vybavenia reklamácie nasledovne:

- **ihneď**
- v zložitých prípadoch **najneskôr do 3 pracovných dní odo dňa uplatnenia reklamácie**
- v odôvodnených prípadoch, najmä ak sa vyžaduje zložité technické zhodnotenie stavu tovaru, alebo služby **najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie**

5.2 V prípade neúplnej reklamácie alebo v prípade potreby poskytnutia doplňujúcej informácie od spotrebiteľa k podanej reklamácií, začína plynúť 30-dňová lehota na vybavenie reklamácie, až dňom doručenia doplnenia reklamácie družstvu alebo doručenia požadovaných doplňujúcich informácií k podanej reklamácií.

5.3 Pokiaľ družstvo zistí, že reklamácia neobsahuje všetky potrebné skutočnosti alebo je nejasná, písomne vyzve spotrebiteľa na doplnenie podania, resp. vysvetlenie skutočností potrebných k vybaveniu reklamácie. Ak spotrebiteľ v lehote uvedenej vo výzve reklamáciu nedoplní alebo nepodá požadované vysvetlenie k reklamácií, bude sa táto považovať za neoprávnene podanú.

5.4 Družstvo je povinné v lehote 30 dní od uplatnenia reklamácie spotrebiteľovi vydať doklad o spôsobe vybavenia reklamácie.

Článok VI. Záverečné ustanovenia

6.1. Tento reklamačný poriadok je umiestnený na sekretariáte predsedu predstavenstva v sídle družstva na webovej adrese družstva www.osbdbj.sk a tiež u zástupcu vlastníkov každého bytového domu.

Silvia Tipulová
Členka predstavenstva
a poverená riadením
OSBD Bardejov

Okresné stavebné bytové družstvo Bardejov,
Ťačevská 1660, 085 01 Bardejov
IČO: 00 170 330
IČ DPH: SK2020633098 [2]

Jozef Hvišč
Podpredseda predstavenstva
OSBD Bardejov