

# REKLAMAČNÝ PORIADOK

Okresné stavebné bytové družstvo Dolný Kubín, Zochova 1117/97, Dolný Kubín, 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 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:

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**  
30 dní od doručenia vyúčtovania

**2.2 Reklamácia údržbárskych prác**  
bezodkladne, najneskôr do 30 dní od zistenia vady, a to len v rámci záručnej lehoty stanovenej platnými právnymi predpismi

**2.3 Reklamácia vo veciach organizačno-právnych**  
24 mesiacov

**2.4 Reklamácia účtovných vecí**  
36 mesiacov

**2.5 Reklamácia investičných činností**  
do ukončenia záručnej doby v zmysle uzatvorenej zmluvy o dielo

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 [osbddk@osbddk.sk](mailto:osbddk@osbddk.sk). Spotrebiteľ môže použiť aj e-mailové adresy jednotlivých zamestnancov družstva

**3.2 Stránkové hodiny:**

Pondelok	8,00 – 11,00 hod.	12,00 – 14,00 hod.
Streda	8,00 – 11,00 hod.	12,00 – 16,00 hod.
Piatok	8,00 – 11,00 hod.	12,00 – 14,00 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 odd. registratúry družstva.

#### **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 neoprávnené podanú.

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


### **Článok VI. Záverečné ustanovenia**

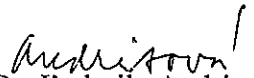
6.1 Tento reklamačný poriadok je umiestnený na sekretariáte riaditeľa v sídle družstva, na webovej adrese družstva [www.osbddk.sk](http://www.osbddk.sk) a tiež u zástupcu vlastníkov každého bytového domu.

6.2 Reklamačný poriadok bol schválený Predstavenstvom OSBD Dolný Kubín a nadobúda účinnosť od 01. 11. 2015. Doteraz platný reklamačný poriadok sa ruší.

V Dolnom Kubíne dňa 28. 10. 2015

Okresné stavebné bytové družstvo  
DOLNÝ KUBÍN ©  
Zochova 1117/97  
026 01 Dolný Kubín

  
Ing. Yvona Kenderová  
predsedníčka predstavenstva

  
JUDr. Ľudmila Andrisová  
podpredsedníčka predstavenstva