

STAVEBNÉ BYTOVÉ DRUŽSTVO TOPOLČANY

REKLAMAČNÝ PORIADOK

Marec 2023

Stavebné bytové družstvo Topoľčany, Mojmirova 2, 955 01 Topoľčany, ďalej len „správca“, ktorého právne postavenie je zakotvené v § 8 zákona č. 182/1993 Z.z. v znení neskorších predpisov v súlade s ustanoveniami zákona č. 250/2007 Z.z. v znení neskorších predpisov o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona SNR č. 372/1990 Zb. o priestupkoch vydáva tento reklamačný poriadok:

Čl. I **Predmet úpravy**

Reklamačný poriadok upravuje rozsah, podmienky a spôsob uplatnenia práva zo zodpovednosti za nedostatok v službách poskytovaných správcom v súlade s jeho poslaním a to pre členov družstva, vlastníkov, nájomcov, prípadne iných subjektov na základe zmluvy, objednávky, dohody resp. iného dojednania.

Čl. II **Vymedzenie pojmov**

1. Správcom sa rozumie Stavebné bytové družstvo Topoľčany, Mojmirova 2, 955 01 Topoľčany, IČO: 00174840, IČ DPH: SK2021315241, zapísané v obchodnom registri Okresného súdu Nitra, Oddiel: Dr, Vložka číslo: 276/N.
2. Spotrebiteľom (odberateľom) je vlastník alebo užívateľ bytu alebo nebytového priestoru a teda 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, zmluvy o nájme nebytových priestorov a pod.
3. Zhotoviteľom sa rozumie dodávateľ stavebných alebo opravárenských a údržbárskych služieb, ktorý ich vykonáva pre potreby spotrebiteľov na základe zmluvného vzťahu.
4. Objednávateľ je osoba, ktorá formou požiadavky na opravu žiada vykonanie stavebných prác alebo opravárenských a údržbárskych služieb. Môže ísť priamo o spotrebiteľa, ale tiež o zástupcu vlastníkov bytov a nebytových priestorov.
5. Vybavením reklamácie sa rozumie ukončenie reklamačného konania v zmysle zákona č. 250/2007 Z.z. v znení neskorších predpisov.

Čl. III **Zodpovednosť správcu**

1. Správca zodpovedá odberateľovi služby za to, že služba, ktorá mu bola poskytnutá:
 - a) má požadovanú kvalitu, rozsah a vlastnosti, ktoré majú byť dosiahnuté v dôsledku poskytnutia príslušnej služby,
 - b) je bez väd a nedostatkov,
 - c) službu poskytol za cenu uvedenú v cenníku alebo na základe ceny dohodnutej v inom písomnom dojednaní,
 - d) poskytnutá služba zodpovedá podmienkam stanoveným osobitnými predpismi.
2. Správca ďalej zodpovedá za vady, ktoré:
 - a) boli zjavné pri vykonaní a odovzdaní služby, ale z funkčného hľadiska nebránili jej prevzatíu. Tieto vady reklamuje a uvedie pri odovzdaní a prevzatí prác a dodávok v protokole o odovzdaní a prevzatí prác a dodávok vrátane dohodnutého termínu odstránenia,
 - b) vznikli v trvaní záručnej doby, ktorú poskytol správca alebo výrobca použitej materiálnej zložky.
3. O poskytnutí služby je správca povinný vydať doklad preukazujúci jej vykonanie.

Čl. IV

Výnimky zo zodpovednosti

1. Správca nezodpovedá za vady pri službách, ktoré:
 - a) Nemožno považovať za vady, na ktoré sa nevzťahuje záruka podľa čl. VII a ktoré sami o sebe alebo v spojení s inými vadami nebránia a nestážujú užívanie,
 - b) Vznikli po uplynutí záručnej doby alebo ktoré boli uplatnené až po uplynutí záručnej doby.
2. Správca takisto nezodpovedá za vady poskytnutej služby, ak odberateľ služby nevie preukázať finančnú úhradu.

Čl. V

Reklamácia služieb a pripomienkovanie písomností

1. Odberateľ má právo reklamovať vady zistené po vykonaní a odovzdaní služby, ak za túto službu vykonal úhradu. Toto právo sa nevzťahuje na službu, za ktorú správca nezodpovedá.
2. Reklamáciu za nekvalitne vykonanú službu je odberateľ povinný uplatniť bez zbytočného odkladu potom, či mal možnosť túto službu preskúšať, najneskôr však:
 - a) do 3 mesiacov pri bežných opravách zriaďovacích predmetov,
 - b) do 24 mesiacov pri opravách väčšieho rozsahu, výmene konštrukčných prvkov a zriaďovacích predmetov,
 - c) na zabudovaný materiál v dĺžke záručnej doby určenej dodávateľom materiálu.
3. Odberateľ má právo najneskôr do 15 dní doručiť pripomienky k vydaným písomnostiam (ekonomického, technického a organizačného charakteru, napr. súhlas na úpravu bytu, ročné vyúčtovanie nákladov, predpis preddavkov za služby, atď.).
Odberateľ má právo na reklamáciu 24 mesiacov.
4. Ak odberateľ služby v tejto lehote vadu písomne nereklamuje, jeho právo na reklamáciu zaniká. V písomnej reklamácií odberateľ uvedie, čo reklamuje a ako sa vada prac a dodávok prejavuje.
5. Správca je povinný o reklamácií služieb alebo prac a dodávok spísať reklamačný protokol*, ktorý obsahuje najmä:
 - kto, kedy a kde podáva reklamáciu,
 - podpis osoby a adresu, ktorá reklamáciu podáva,
 - spôsob vybavenia a dátum vybavenia reklamácie.(*vzor protokolu o reklamácií je uvedený v prílohe č. 1 tohto reklamačného poriadku)

Čl. VI

Záruka správcu

1. Správca poskytuje na služby vykonané jeho zamestnancami záruku počas obdobia uvedeného v čl. V. bod 2 a) až 2c).
2. Záručná doba začína plynúť dňom prevzatia služby, prac a dodávok alebo písomností od správcu.
3. Pri náhrade nápravy nekvalitnej služby toho istého druhu v rámci reklamácie, začne plynúť nová záručná doba, a to odo dňa prevzatia tejto služby zamestnancom od zamestnanca správcu.

Čl. VII

Vylúčenie záruky služby

1. Záruka sa nevzťahuje na vady služby, ktoré po ich prevzatí:
 - a) spôsobil odberateľ sám alebo iná osoba poškodením zabudovaného zriaďovacieho predmetu, vymeneného konštrukčného prvku a pod., resp. neodbornou manipuláciou a

- nedodržaním návodu na obsluhu,
- b) vznikli nesprávnym spôsobom používania alebo používaním na iné účely, ako je služba určená,
 - c) vznikli ako následok
 - svojvoľných úprav alebo opráv vykonávaných inou osobou ako zamestnancom správcu,
 - iných zrejmych neodborných zásahov alebo akýmkoľvek iným jeho zaobchádzaním, ktoré je v rozpore so záručnými podmienkami.

Čl. VIII

Postup pri uplatnení zodpovednosti za vadu

1. Odberateľ služby je oprávnený uplatniť zodpovednosť za vadu služby (ďalej len „reklamácia“) v sídle správcu podľa č. II, ods. 1.. Reklamácia je uplatnená dňom úplného a riadneho spísania protokolu o reklamácii a doložením všetkých príslušných dokladov.
2. Odberateľ je povinný pri reklamácii doložiť doklady, ktoré osvedčujú poskytnutie reklamovanej služby od správcu, najmä doklad o vykonaní finančnej úhrady, faktúru alebo iný hodnoverný doklad.
3. Ak odberateľ neodovzdá potrebné doklady týkajúce sa predmetu reklamácie, ktoré sú uvedené v bode 2 tohto článku, správca reklamačné konanie nezačne alebo zastaví.

Čl. IX

Prijímanie reklamácie

1. Reklamáciu prijíma zamestnanec správcu, ktorý je určený na prijímanie reklamácií odberateľov, o čom neodkladne informuje svojho nadriadeného. Pri uplatnení reklamácie zodpovedná osoba je povinná spísať protokol o reklamácii, ak takto neurobil odberateľ inou vhodnou formou. Po podpísaní reklamačného protokolu oboma stranami, jedno vyhotovenie vydá odberateľovi a zároveň reklamáciu zapíše do evidencie obsahujúcej údaje uvedené v prílohe č. 1.
2. Na účel podľa odseku 1 je správca oprávnený spracovávať osobné údaje odberateľa podľa osobitného predpisu.

Čl. X

Všeobecné ustanovenia

1. Spotrebiteľ - odberateľ je oprávnený žiadať:
 - a) ak ide o odstrániteľnú vadu, aby ju správca odstránil podľa možností bez zbytočného odkladu,
 - b) ak ide o vadu použitého materiálu, zriaďovacieho predmetu, resp. zabudovaného konštrukčného prvku - aby ju správca odstránil do 30 dní. Ak materiál je nutné reklamovať u dodávateľa materiálu, správca tak vykoná a zároveň o výsledku informuje aj odberateľa.
2. Ak správca reklamovanú vadu odstránil v zmysle tohto reklamačného poriadku, považuje sa reklamácia za vybavenú. Vybavenie reklamácie sa zaznamená do reklamačného protokolu (pokiaľ tento bol vyhotovený) alebo na iný doklad, ktorým reklamáciu správca vykonal. Pri vybavení reklamácie správca vydá spotrebiteľovi - odberateľovi doklad o tomto úkone.
3. Vlastník bytu, vlastník nebytového priestoru v bytovom dome, ktorý je v správe bytového družstva a nájomca bytu alebo nebytového priestoru vo vlastníctve bytového družstva, spotrebiteľ (odberateľ) má na základe § 3 od. 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 od. 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, Továrenská 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@sopotrebitelev.sk,
 - e) OMBUDSPOT®, združenie na ochranu práv spotrebiteľov, Šrobárova 2676/30, 058 01 Poprad, email: helena.mezenska@ombudspot.sk.
4. Vo veciach, ktoré neupravuje tento reklamačný poriadok, postupuje sa podľa osobitných predpisov.
 5. Tento reklamačný poriadok sa vzťahuje na služby, ktoré správca poskytuje svojimi pracovníkmi pre spotrebiteľov - užívateľov bytov a nebytových priestorov v jeho správe.
 6. Tento reklamačný poriadok je umiestnený na viditeľnom mieste dostupnom spotrebiteľovi, a to na tabuli oznamov vo vestibule v sídle správcu, a tiež na webovej stránke správcu www.sbdtopolcany.sk.
 7. Tento reklamačný poriadok schválilo Predstavenstvo SBD Topoľčany uznesením č. 2018-04-4EK-8 zo dňa 26.04.2018 a týmto dňom nadobúda platnosť a účinnosť.
 8. Zmeny a doplnenia v čl. V bod 3 schválilo Predstavenstvo SBD Topoľčany uznesením č. 2023-02-3EK-5 zo dňa 28.02.2023 s platnosťou a účinnosťou od 01.03.2023. Menia a dopĺňajú reklamačný poriadok schválený Predstavenstvom SBD Topoľčany uznesením č. 2018-04-4EK-8 zo dňa 26.04.2018.

Topoľčany, 28.02.2023

Ľudovít Magáth, riaditeľ, v.r.