

## **REKLAMAČNÝ PORIADOK**

### **Článok I.** **Úvodné ustanovenia**

1. Stavebné bytové družstvo Banská Bystrica, Zelená ulica č. 1, 975 90 Banská Bystrica ako správca bytových domov, ďalej len „správca“, zabezpečuje dodávky plnení a služieb spojených s užívaním bytov a nebytových priestorov, prevádzku, údržbu a opravy bytových domov, spoločných častí a spoločných zariadení a príslušenstva za podmienok stanovených zákonom č. 182/1993 Z. z. o vlastníctve bytov a nebytových priestorov v znení neskorších predpisov a zmluvou o výkone správy uzatvorenou s vlastníkami bytov a nebytových priestorov v jednotlivých bytových domoch.
2. Každý vlastník alebo užívateľ bytu má právo na uplatnenie zodpovednosti za vady poskytnutej služby, a to formou reklamácie, ktorej podmienky a spôsob je upravený týmto reklamačným poriadkom, vydaným v súlade so zákonom č. 250/2007 o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona SNR č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov (ďalej len zákon č. 250/2007 Z.z.).

### **Článok II.** **Vymedzenie niektorých pojmov**

1. Vlastníkom sa rozumie vlastník (užívateľ) bytu alebo nebytového priestoru, teda fyzická osoba alebo právnická osoba, ktorej sú správcom poskytované služby súvisiace s užívaním bytu alebo nebytového priestoru v bytovom dome v správe SBD.
2. Vybavením reklamácie sa rozumie ukončenie reklamačného konania odovzdaním opraveného výrobku, výmenou výrobku, vrátením kúpnej ceny výrobku, vyplatením primeranej zľavy z ceny výrobku, písomná výzva na prevzatie plnenia alebo jej odôvodnené zamietnutie.

### **Článok III.** **Právo vlastníka na uplatnenie reklamácie a povinnosti vlastníka**

1. Vlastník je oprávnený uplatniť svoje výhrady a zodpovednosť za vadu poskytnutej služby (ďalej len „reklamácia“) voči správcovi v prípade, že považuje poskytnutú službu za nedostatočnú, nesprávnu alebo má iné výhrady. Vlastník má povinnosť reklamovať vady služby na SBD písomne a bez zbytočného odkladu ihneď po ich zistení.
2. Vlastník (užívateľ) bytu alebo nebytového priestoru je povinný písomne uplatniť reklamáciu vyúčtovania nákladov za služby spojené s užívaním bytu alebo nebytového priestoru najneskôr do 30 dní od doručenia vyúčtovania.
3. Z reklamácie musí vyplývať kto ju uplatňuje (identifikačné údaje v rozsahu meno, priezvisko, adresa reklamujúceho vlastníka), predmet reklamácie (vadu akej služby poskytnutej správcom vlastník uplatňuje; v čom vidí vlastník nesprávnosť vyúčtovania) a čoho sa vlastník reklamáciou domáha. Na preukázanie skutočností uvedených v reklamáci, môže vlastník priložiť k reklamáci doklady súvisiace s reklamovanou službou.
4. Ak reklamujúci vlastník s výsledkom vybavenia reklamácie nesúhlasí, môže v lehote do 15 dní od doručenia oznámenia výsledku vybavenia reklamácie podať odvolanie voči tomuto výsledku vybavenia reklamácie, a to predsedovi SBD. Predseda o odvolaní rozhodne v lehote do 10 dní od jeho doručenia. Rozhodnutím predsedu SBD nie je obmedzené právo reklamujúceho odvolať sa na Predstavenstvo SBD, alebo podať sťažnosť Kontrolnej komisii SBD, prípadne uplatniť svoj nárok na príslušnom súde.

## **Článok IV. Miesto uplatnenia reklamácie**

Vlastník uplatňuje reklamáciu na vecne príslušných oddeleniach správcu alebo na referáte kontroly, ktorý pri jej vybavovaní postupuje v súčinnosti so zamestnancami vecne príslušných oddelení.

Vlastník môže písomnú reklamáciu doručiť na SBD poštou, prípadne osobne do podateľne SBD alebo elektronicky prostredníctvom mailu alebo faxom.

V prípade osobného uplatnenia reklamácie, bude o podaní reklamácie vyhotovený reklamačný protokol (príloha reklamačného poriadku).

## **Článok V. Povinnosti správcu**

### 1. Správca je povinný:

- a) vydať vlastníčkovi potvrdenie o uplatnení písomnej reklamácie, resp. kópiu záznamu o zaevidovanej reklamáci. Ak je reklamácia uplatnená prostredníctvom prostriedkov diaľkovej komunikácie (fax, mail), správca je povinný potvrdenie o uplatnení reklamácie doručiť vlastníčkovi ihneď; ak nie je možné potvrdenie doručiť ihneď, musí sa doručiť bez zbytočného odkladu, najneskôr však spolu s dokladom o vybavení reklamácie; potvrdenie o uplatnení reklamácie sa nemusí doručovať, ak vlastník má možnosť preukázať uplatnenie reklamácie iným spôsobom.
- b) vydať písomný doklad o vybavení reklamácie najneskôr do 30 dní od dátumu uplatnenia reklamácie s poznámkou, či je reklamácia opodstatnená alebo neopodstatnená;
- c) vybaviť reklamáciu ihneď, v zložitých prípadoch do 3 pracovných dní od uplatnenia reklamácie, v odôvodnených prípadoch, najmä ak sa vyžaduje zložitý technický zhodnotenie stavu výrobku alebo služby, najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie. Do tejto doby sa nezapočítava čas potrebný na odborné posúdenie reklamácie (napr. chybný, resp. nefunkčný vodomer a podobne).
- d) viesť evidenciu o reklamáciách. Vedúci oddelení SBD povinne vedú evidenciu všetkých prijatých reklamácií s údajmi o ich vybavení. Každú reklamáciu, vrátane údajov o jej vybavení, zaznamenajú do centrálnej evidencie reklamácií vedenej v elektronickej podobe. Lehota na vybavenie reklamácie nesmie presiahnuť 30 dní od podania reklamácie. V tejto lehote príslušný vedúci oddelenia informuje reklamujúceho a referát kontroly SBD o výsledku vybavenia reklamácie. Vedúci oddelení sú povinní predložiť na požiadanie evidenciu o reklamáciách Kontrolnej komisii, referátu kontroly SBD a orgánom dozoru na ochranu spotrebiteľa (SOI a pod.). Evidencia o reklamáciách musí obsahovať údaje o dátume uplatnenia reklamácie, o jej predmete a o dátume a spôsobe jej vybavenia.
- e) v prípade, že prešetrenie reklamácie vyžaduje osobnú účasť reklamujúceho, príslušný vedúci oddelenia alebo referent kontroly sú povinní zvolať spoločné stretnutie a následne rozhodnúť o spôsobe vybavenia reklamácie;
- f) poučiť vlastníka o jeho právach podľa všeobecného predpisu (§622 a §623 Občianskeho zákonníka), ak vlastník uplatní reklamáciu;

### **Občiansky zákonník:**

#### **§ 622**

- (1) Ak ide o vadu, ktorú možno odstrániť, má kupujúci právo, aby bola bezplatne, včas a riadne odstránená. Predávajúci je povinný vadu bez zbytočného odkladu odstrániť.
- (2) Kupujúci môže namiesto odstránenia vady požadovať výmenu veci, alebo ak sa vada týka len súčasti veci, výmenu súčasti, ak tým predávajúcemu nevzniknú neprimerané náklady vzhľadom na cenu tovaru alebo závažnosť vady.
- (3) Predávajúci môže vždy namiesto odstránenia vady vymeniť vadnú vec za bezvadnú, ak to kupujúcemu nespôsobí závažné ťažkosti.

#### **§ 623**

- (1) Ak ide o vadu, ktorú nemožno odstrániť a ktorá bráni tomu, aby sa vec mohla riadne užívať ako vec bez vady, má kupujúci právo na výmenu veci alebo má právo od zmluvy odstúpiť.

Tie isté práva prislúchajú kupujúcemu, ak ide síce o odstrániteľné vady, ak však kupujúci nemôže pre opätovné vyskytnutie sa vady po oprave alebo pre väčší počet vád vec riadne užívať.

(2) Ak ide o neodstrániteľné vady, má kupujúci právo na primeranú zľavu z ceny veci.

## **Článok VI. Osobitné ustanovenia**

1. Pre záručnú dobu na dielo platia všeobecne záväzné predpisy, pokiaľ nebola dohodnutá dlhšia záručná doba.
2. Reklamácia nemôže byť uznaná na vady spôsobené vlastníkmi (užívateľmi) bytov, prípadne neznámymi (tretími) osobami, nesprávnym užívaním, alebo vedomým poškodením.
3. Reklamovať nie je možné chyby a vady spôsobené živelnou udalosťou a chyby a vady vzniknuté po záručnej dobe.
4. Oznámenie o škode alebo nákladoch súvisiacich s vybavením oprávnenej reklamácie predloží vedúci príslušného oddelenia alebo referát kontroly po ich objektivizácii a zdokladovaní škodovej komisii SBD najneskôr do 30 dní od vybavenia reklamácie.
5. Vybavením reklamácie nie je dotknuté právo vlastníka na náhradu škody podľa osobitného predpisu.

## **Článok VII. Alternatívne riešenie sporov**

1. Každý spotrebiteľ má právo obrátiť sa s cieľom ochrany svojich spotrebiteľských práv na subjekt alternatívneho riešenia sporov. Počas alternatívneho riešenia sporov spotrebiteľ spolupracuje so subjektom alternatívneho riešenia sporov. V prípade cezhraničného sporu má spotrebiteľ právo obrátiť sa na Európske spotrebiteľské centrum, ktoré mu poskytne adresu na doručovanie, elektronickú adresu alebo telefonický kontakt na subjekt alternatívneho riešenia sporov, ktorý je príslušný na riešenie jeho sporu.
2. Orgánmi alternatívneho riešenia sporov v súlade so zákonom č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov sú:
  - a. **Slovenská obchodná inšpekcia** pre spory, pre ktoré nie je príslušný ani Úrad pre reguláciu sieťových odvetví, ani Úrad pre reguláciu elektronických komunikácií a poštových služieb, okrem sporov vyplývajúcich zo zmlúv o poskytovaní finančných služieb  
**kontakt:** Slovenská obchodná inšpekcia, Ústredný inšpektorát, odbor pre medzinárodné vzťahy a alternatívne riešenie spotrebiteľských sporov, Prievozská 32, poštový priečinok 29, 827 99 Bratislava 27, e-mail: [ars@soi.sk](mailto:ars@soi.sk), [adr@soi.sk](mailto:adr@soi.sk)
  - b. **Úrad pre reguláciu sieťových odvetví** pre spory vyplývajúce zo zmlúv o pripojení do distribučnej sústavy, zmlúv o pripojení do distribučnej siete, zmlúv o združenej dodávke elektriny, zmlúv o združenej dodávke plynu, zmlúv o dodávke a odbere tepla, zmlúv o dodávke pitnej vody a zmlúv o odvádzaní odpadovej vody uzatvorených so subjektom vykonávajúcim regulovanú činnosť podľa osobitného predpisu,  
**kontakt:** Úrad pre reguláciu sieťových odvetví, Bajkalská 27, P. O. Box 12, 820 07 Bratislava 27, e-mail: [ars@urso.gov.sk](mailto:ars@urso.gov.sk)
  - c. **Úrad pre reguláciu elektronických komunikácií a poštových služieb** pre spory vyplývajúce zo zmlúv o poskytovaní verejných služieb, ktoré sa týkajú kvality a ceny služieb, a zo zmlúv o poskytovaní poštových služieb, ktoré sa týkajú poštových služieb a poštového platobného styku  
**kontakt:** Úrad pre reguláciu elektronických komunikácií a poštových služieb, Továrenská 7, P. O. Box 40, 828 55 Bratislava 24, e-mail: [ars@teleoff.gov.sk](mailto:ars@teleoff.gov.sk)
3. Zoznam ďalších subjektov alternatívneho riešenia sporov vedie Ministerstvo hospodárstva SR, adresa: <http://www.economy.gov.sk/obchod/ochrana-spotrebiteľa/alternativne-riesenie-spotrebiteľskych-sporov-1/zoznam-subjektov-alternativneho-riesenia-spotrebiteľskych-sporov>

**Článok IX.**  
**Závěrečné ustanovenie**

Tento reklamačný poriadok sa vzťahuje na služby, ktoré správca poskytuje pre užívateľov bytov v jeho správe. V prípade ich opodstatnených výhrad slúži na zjednanie nápravy. Tento reklamačný poriadok nadobúda účinnosť dňom vyvesenia a môže byť zmenený len samotným správcom.

Zároveň sa ruší reklamačný poriadok vydaný správcom dňa 2.5.2017

V Banskej Bystrici, dňa 29.03.2018

STAVEBNÉ BYTOVÉ DRUŽSTVO  
BANSKÁ BYSTRICA



Ing. Ján Uram, CSc.  
predseda SBD

