



REKLAMAČNÝ PORIADOK SBD II. KOŠICE

OBSAH

Článok I.

Vymedzenie niektorých pojmov 3

Článok II.

Právo na uplatnenie reklamácie 3

Článok III.

Miesto uplatnenia reklamácie a spôsob podania reklamácie 4

Článok IV.

Postup pri vybavovaní reklamácie 4

Článok V.

Umiestnenie reklamačného poriadku 5

Článok VI.

Záverečné ustanovenia 5

STAVEBNÉ BYTOVÉ DRUŽSTVO II. KOŠICE

Bardejovská 3, 040 11 Košice

IČO: 00 171 204, DIČ: 2020486798, IČ DPH: SK2020486798

tel. č.: 055/6427 240-2, fax: 055/6428 743, e-mail: office@sbd2ke.sk, info@sbd2ke.sk

zapísané v OR OS KE I., oddiel Dr., vložka číslo 995/V

REKLAMAČNÝ PORIADOK

Stavebné bytové družstvo II. Košice, Bardejovská 3, 040 11 Košice ďalej len „správca“, ktorého právne postavenie je zakotvené v Stanovách SBD II. Košice a v § 8 zákona č. 182/1993 Z. z. v znení neskorších predpisov majúci v predmete činnosti správu a údržbu bytového a nebytového fondu a obstarávanie služieb spojených so správou bytového a nebytového fondu v súlade s ustanoveniami zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa v znení neskorších predpisov a o zmene zákona č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov a tiež v súlade so zákonom č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov (ďalej len „zákon č. 391/2015 Z. z.“) vydáva tento reklamačný poriadok, ktorý upravuje spôsob reklamácie, miesto reklamácie a postup pri vybavovaní reklamácie:

Článok I.

Vymedzenie niektorých pojmov

1. Správcom sa rozumie družstvo uvedené v záhlaví, ktoré spotrebiteľovi poskytuje služby a produkty v rozsahu svojej činnosti a uzatvorených zmlúv o výkone správy a nájomných zmlúv.
2. Spotrebiteľom je fyzická osoba alebo právnická osoba, ktorá požíva služby a produkty poskytované správcom pre osobnú potrebu alebo pre potrebu príslušníkov svojej domácnosti. Spotrebiteľ je oprávnený reklamovať u poskytovateľa nielen služby a produkty pre osobnú potrebu a pre potrebu členov svojej domácnosti, ale aj také služby a produkty, ktoré sú poskytované vlastníkom a nájomcom bytov v bytovom dome na spoločných častiach a spoločných zariadeniach bytového domu. Spotrebiteľ je v právnom vzťahu ku správcovi najmä na základe zmluvy o výkone správy, nájomnej zmluvy, podnájomnej zmluvy, zmluvy o nájme a podnájme nebytových priestorov a spoločných priestorov.
3. Vybavením reklamácie je ukončenie reklamačného konania potvrdené písomným dokladom o vybavení reklamácie, resp. o jej odôvodnenom zamietnutí.
4. Službou sa rozumie akákoľvek činnosť alebo výkon, ktorý je ponúkaný spotrebiteľovi odplatne alebo bezodplatne s výnimkou činností upravených osobitnými predpismi¹.
5. Reklamáciou sa rozumie ústne alebo písomné podanie spotrebiteľa, v ktorom vyjadruje nesúhlas so spôsobom vykonávania alebo výsledkom dodania konkrétnej služby alebo vadného produktu alebo správnosti vyúčtovania služby alebo produktu. Reklamáciu správnosti vyúčtovania služby alebo produktu je možné uplatniť iba písomným podaním spotrebiteľa.
6. Subjektom alternatívneho riešenia sporu je orgán alternatívneho riešenia sporov uvedený v odseku 2 § 3 zákona č. 391/2015 Z. z. a oprávnená právnická osoba zapísaná v zozname podľa § 5 tohto zákona.

Článok II.

Právo na uplatnenie reklamácie

1. Spotrebiteľ je oprávnený uplatniť svoje výhrady k poskytnutým službám a produktom, t.j. reklamáciu voči správcovi s preukázaním ich vadného plnenia vecného, resp. finančného. Reklamáciu spotrebiteľ uplatní **neodkladne** po poskytnutí služby, resp. produktu najneskôr do 30 dní odo dňa poskytnutia nekvalitnej služby alebo produktu, inak toto právo zaniká.
2. Spotrebiteľ je oprávnený písomne reklamovať správnosť vyúčtovania služby alebo produktu v lehote 30 dní od prevzatia vyúčtovania, inak toto právo zaniká. Reklamácia vo veci prešetrenia správnosti vyúčtovania nemá odkladný účinok na povinnosť spotrebiteľa zaplatiť príslušnú vyúčtovanú platbu.
3. Ak spotrebiteľ neuplatní reklamácie v lehotách uvedených v bode 1. a 2. tohto článku reklamačného poriadku, správca nie je povinný reklamáciu prešetrovať.

¹ Napr. zákon č. 455/1991 Zb. o živnostenskom podnikaní v znení neskorších predpisov

Článok III.

Miesto uplatnenia reklamácie a spôsob podania reklamácie

1. Spotrebiteľ uplatňuje reklamáciu prostredníctvom pošty, elektronickej pošty na adrese info@sbd2ke.sk alebo osobne na Oddelení zákazníckych služieb SBD II. Košice.
2. Ústne uplatnenú reklamáciu okrem reklamácie, ktorá sa týka vyúčtovania služby alebo produktu zaznamenaná zamestnanec Oddelenia zákazníckych služieb SBD II. Košice na príslušnom tlačive, doručí ho do podateľne SBD II. Košice, ktorá potvrdí prijatie reklamácie.
3. Písomne uplatnená reklamácia sa doručí podateľni SBD II. Košice, ktorá potvrdí prijatie reklamácie.
4. Spotrebiteľ má na základe § 11 zákona 391/2015 Z. z. právo podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu u subjektov alternatívneho riešenia spotrebiteľských sporov, ktorými sú v zmysle § 3 odseku 1 zákona č. 391/2015 Z. z.:
 - 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, Továrnská 7, P.O.DOX 40, 828 55 Bratislava 24, email: e-podatelna@teleoff.gov.sk,
 - c) Slovenská obchodná inšpekcia, Ústredný inšpektorát, Odbor medzinárodných vzťahov a alternatívneho riešenia spotrebiteľských sporov, Prievozska 32, P.O.BOX 29, 827 99 Bratislava,
 - 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.

Postup pri vybavovaní reklamácie

1. Zamestnanec Oddelenia zákazníckych služieb SBD II. Košice je povinný poučiť spotrebiteľa o jeho právach a určiť spôsob vybavenia reklamácie. Uplatnenú reklamáciu postúpi na príslušný odborný útvar na vybavenie.
2. Po určení spôsobu vybavenia reklamácie je odborný útvar SBD II. Košice povinný vybaviť reklamáciu, najneskôr do 30 dní od uplatnenia reklamácie.
3. Správca je povinný vydať spotrebiteľovi potvrdenie o uplatnení reklamácie.
4. Správca je povinný o vybavení reklamácie vydať písomný doklad do 15 dní odo dňa uplatnenia reklamácie a oznámiť výsledok prešetrenia reklamácie zásadne v lehote 30 dní odo dňa jej doručenia.
5. Správca je povinný viesť evidenciu o reklamáciách a predložiť ju na požiadanie orgánu dozoru na nazretie. Evidencia o reklamáciách musí obsahovať údaje o dátume uplatnenia reklamácie, dátume a spôsobe vybavenia reklamácie a poradové číslo dokladu o uplatnení reklamácie.
6. Ak spotrebiteľom podaná druhá reklamácia v tej istej veci nebude obsahovať žiadne nové skutočnosti oproti predchádzajúcej reklámácii, je správca oprávnený túto reklamáciu odložiť bez povinnosti jej ďalšieho prešetrovania, o čom spotrebiteľa písomne upovedomí.
Na ďalšie neopodstatnené reklamácie spotrebiteľa v tej istej veci nie je správca povinný odpovedať a tieto založí do svojej evidencie ako neopodstatnené bez povinnosti ich opätovne prešetriť a odpovedať na ne.
7. V prípade, že správca reklamáciu uzná za opodstatnenú, zároveň určí aj spôsob peňažného vybavenia a zúčtovania v nasledujúcom období.

Článok V.

Umiestnenie reklamačného poriadku

Tento reklamačný poriadok je umiestnený na Oddelení zákazníckych služieb SBD II. Košice na informačnej tabuli na prizemí v administratívnej budove SBD II. Košice, Bardejovská 3, 040 11 Košice a na webovej stránke správcu <http://www.sbd2ke.sk/>.

Článok VI.

Záverečné ustanovenia

Tento reklamačný poriadok nadobúda účinnosť dňom schválenia Predstavenstvom SBD II. Košice.

Reklamačný poriadok môže byť zmenený len správcom. Každá zmena podlieha schváleniu Predstavenstvom SBD II. Košice.

V Košiciach, dňa 24.4.2018



Ing. Marián MORVAY

predseda

Predstavenstva SBD II. Košice