

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

Na účely reklamačného poriadku sa rozumie

- a) správcom: Okresné stavebné bytové družstvo Levice, Ku Bratke 3, 934 01 Levice, IČO: 00171590, DIČ: 2021023048, DIČ DPH: SK 2021023048, zapísané v Obchodnom registri Okresného súdu Nitra, odd.Dr., vložka č. 123/N, /v ďalšom len správca/
- b) odberateľom : podľa vymedzenia v čl.1,
- c) službou : vykonávanie správy bytových domov, spoločných priestorov a bytov v nich a dodávanie správou súvisiacich služieb, ktoré správca je oprávnený poskytovať podľa osobitných predpisov a povolení, ako i v súlade so zápisom predmetu jeho činnosti v Obchodnom registri (ďalej len „služby“),
- d) miestom uplatnenia reklamácie : sídlo družstva podľa písmena a) tohto článku ,
- e) reklamačným protokolom: dokument, ktorým spotrebiteľ uplatňuje právo zo zodpovednosti za nedostatok dodanej služby.

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 k jej prevzatíu. Vady zjavné reklamuje a uvedie pri odovzdaní a prevzatí prác a dodávok v protokole o odovzdaní a prevzatí prác a dodávok vrátane dohodnutého odstránenia,
 - b) vznikli v priebehu záručnej doby ako vady skryté, ktorú poskytol správca alebo výrobca použitej materiálnej zložky, použitej v rámci poskytnutej služby.
- (3) O poskytnutí služby je správca povinný vydať doklad preukazujúci jeho vykonanie.

Čl. IV

Výnimky zo zodpovednosti

- (1) Správca nezodpovedá za vady pri službách , ktoré
 - a) nemožno pokladať za vady, na ktoré sa nevzťahuje záruka podľa čl. VII a ktoré sami o sebe, alebo v spojení s inými vadami nebránia a nesťažujú užívaniu,
 - b) vznikli po uplynutí záručnej doby, alebo ktoré boli uplatnené až po uplynutí záručnej doby.
- (2) Správca takisto nezodpovedá za vadu poskytnutej služby, ak odberateľ služby nevie hodnoverným spôsobom preukázať, že za túto službu vykonal 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, čo mal možnosť túto službu preskúšať, najneskôr však :
 - a) do 3 mesiacov pri bežných opravách zriaďovacích predmetov
 - b) do 24 mesiacov pri opravách väčšieho rozsahu , výmena konštrukčných prvkov a zriaďovacích predmetov
 - c) na zabudovaný materiál v dĺžke záručnej doby určenej dodávateľom materiálu
- (3) Najneskôr do 15 dní doručiť pripomienky k vydaným písomnostiam / ekonomického, technického a organizačného charakteru, napr. súhlas na úpravu bytu, ročné zúčtovanie nákladov, predpis preddavkov za služby, atď./
- (4) Ak odberateľ služby v tejto lehote vadu písomne nereklamuje, jeho právo na reklamáciu zaniká. V písomnej reklámácii odberateľ uvedie, čo reklamuje a ako sa vada prác a dodávok prejavuje.
- (5) Správca je povinný o reklámácii prác a dodávok spísať reklamačný protokol, alebo iný dokument obvyklý v podmienkach družstva, ktorý obsahuje najmä :
 - kto, kedy a kde podáva reklamáciu,
 - podpis osoby, ktorá reklamáciu podáva,
 - spôsob vybavenia a dátum vybavenia reklamácie.

/* Vzor Protokolu o reklámácii je uvedený v prílohe 1.

Čl. VI

Záruka správcu

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

Čl. VII

Vylúčenie záruky služby

- (1) Záruka sa nevzťahuje na vady služby, ktoré po ich prevzatí :
 - a) spôsobil odberateľ sám, lebo iná osoba poškodením zabudovaného zriaďovacieho predmetu, vymeneného konštrukčného prvku a pod., resp. neodbornou manipuláciou a nedodržaním návodu na obsluhu,
 - b) vznikli nesprávnym spôsobom používania, nedovoleným používaním alebo používaním na iné účely, ako je služba a službou získané dielo určené,
 - c) vznikli ako následok
 - svojvoľných úprav alebo opráv vykonávaných inou osobou, ako je zamestnanec správcu,
 - iných zrejmých 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 mieste uplatnenia reklamácie – **v sídle Okresného stavebného bytového družstva Levice, Ku Bratke 3, 93401 Levice** . Reklamácia je uplatnená dňom úplného a riadneho spísania protokolu o reklámácii a doložením všetkých príslušných dokladov.
- (2) Odberateľ je povinný pri reklámácii 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 nezaháji, alebo zastaví.
- (4) Správca je povinný v zmysle zákona č. 250/2007 Z.z. informovať odberateľa služby aj o možnosti obrátiť sa na subjekt alternatívneho riešenia sporov. Zoznam subjektov alternatívneho riešenia sporov je možné nájsť na stránke Ministerstva hospodárstva SR www.mhsr.sk. Príslušným subjektom na alternatívne riešenie spotrebiteľských sporov s Okresným stavebným bytovým družstvom Levice je Slovenská obchodná inšpekcia.

Čl. IX

Prijímanie reklamácie

- (1) Reklamáciu prijíma zamestnanec správcu, ktorý je určený - funkčne kompetentný na prijímanie reklamácií odberateľov, obvykle vedúci príslušného úseku, ktorého sa reklamácia týka (ďalej len „zodpovedná osoba“), o čom neodkladne informuje svojho nadriadeného. Pri uplatnení reklamácie zodpovedná osoba je povinná spísať protokol o reklamácií, ak takto neurobil odberateľ inou vhodnou formou. Ak sa využije forma spísania reklamačného protokolu, po jeho podpísaní oboma stranami jedno vyhotovenie protokolu o reklamácií zodpovedná osoba 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) Ak ide o zrejmu vadu služby a na jej odstránenie správca má všetky potrebné prostriedky, je povinný túto vadu podľa možnosti odstrániť bez zbytočného odkladu.
- (2) Ak prostriedky na odstránenie vady správcovi chýbajú, lehota na jej vybavenie nemôže presiahnuť 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie. Do tejto lehoty sa nezapočíta doba, ktorú zaviniť odberateľ svojim konaním alebo svojou nespoluprácou.
- (3) Odberateľ je oprávnený žiadať
 - a) ak ide o odstrániteľnú vadu - aby správca ju odstránil podľa možnosti bez zbytočného odkladu na svoje náklady,
 - 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 bezodkladne učiní a zároveň o výsledku neodkladne informuje aj odberateľa.
- (4) 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 odberateľ vykonal. Pri vybavení reklamácie správca vydá odberateľovi doklad o tomto úkone.
- (5) Vo veciach, ktoré neupravuje tento reklamačný poriadok sa postupuje podľa osobitných predpisov .
- (6) S prihliadnutím na postavenie správcu ako družstevnej organizácie, odberateľ má právo v prípade neriešenia, alebo zdlhavého vybavovania informovať orgány družstva - predstavenstvo a kontrolnú komisiu a prostredníctvom týchto orgánov žiadať nápravu.
- (7) Tento reklamačný poriadok je umiestnený na viditeľnom mieste :
 - v Leviciach v administratívnej budove družstva
 - v Šahách a Želiezovciach v kancelárii vedúceho.

Reklamačný poriadok je v platnosti od 01.01.2016

Ing. Stanislav Sládok
predseda družstva

Protokol o reklamácií

č. ____/____

Odberateľ: _____

1) **Odberateľ v zmysle zákona na ochranu osobných údajov č. 18/2018 Z. z. a GDPR (Nariadenie Európskeho parlamentu a Rady EÚ 2016/679 z 27. apríla 2016 o ochrane fyzických osôb pri spracúvaní osobných údajov a o voľnom pohybe týchto údajov) súhlasí so spracovaním svojich osobných údajov v informačnom systéme správcu.**

2) **Popis reklamovanej vady :**

3) **Spôsob vybavenia reklamácie:**

4) **Miesto a deň vybavenie reklamácie:** _____

Dátum spísania protokolu: _____

Meno a podpis odberateľa

Meno a podpis zamestnanca správcu