

REKLAMAČNÝ PORIADOK

Okresné stavebné bytové družstvo Martin, ul. Kozmonautov 35, 036 01 Martin, 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. 372/1991 Zb. o priestupkoch vydáva tento reklamačný poriadok:

Článok I.

Vymedzenie niektorých pojmov

1. Správcom sa rozumie družstvo uvedené v záhlaví, ktoré spotrebiteľovi poskytuje služby, a to zabezpečenie dodávok plnení spojených s užívaním bytov, nebytových priestorov; prevádzka, údržba a opravy domov, spoločných častí, spoločných zariadení a príslušenstva za podmienok stanovených zákonom č. 182/1993 Z. z. v platnom znení a zmluvami o výkone správy uzatvorenými s vlastníkami bytov a nebytových priestorov v jednotlivých bytových domoch.
2. Spotrebiteľom je fyzická osoba, ktorá používa služby poskytované správcom pre osobnú potrebu alebo pre potrebu príslušníkov svojej domácnosti. Spotrebiteľom je aj právnická osoba, ktorá používa služby poskytované správcom. Spotrebiteľ je v právnom vzťahu k správcovi najmä na základe zmluvy o výkone správy, nájomnej zmluvy, podnájomnej zmluvy, zmluvy o nájme a podnájme nebytových priestorov a podobne.
3. Zhotoviteľom sa rozumie externý dodávateľ stavebných alebo opravárenských a údržbárskych služieb, ktorý ich vykonáva pre spotrebiteľov na základe zmluvného vzťahu.
4. Objednávateľ je osoba, ktorá formou požiadavky na opravu žiada vykonanie stavebných prác alebo opravárenských a údržbárskych služieb. Táto osoba je zároveň preberateľom vykonaných prác a služieb. Môže ísť priamo o spotrebiteľa ale taktiež zástupcu vlastníkov bytov a nebytových priestorov.
5. Reklamáciou sa podľa tohto reklamačného poriadku rozumie uplatnenie zodpovednosti za vady výrobku alebo služby súvisiacej s výkonom správy bytového domu.
6. Vybavením reklamácie sa rozumie ukončenie reklamačného konania v zmysle zákona č. 250/2007 Z.z.
7. Neoprávnenou reklamáciou sa rozumie reklamácia:
 - a) ktorou spotrebiteľ reklamuje také vady kvality alebo správnosti služieb v oblasti správy bytových domov, ktoré:
 - nevyplývajú zo zmluvného vzťahu medzi spotrebiteľom a správcom
 - sú v rozpore so všeobecne záväznými právnymi predpismi a internými predpismi správcu
 - b) v ktorej spotrebiteľ uvádza také skutočnosti, ktoré sa nezakladajú na pravde
 - c) ktoré sú podané po uplynutí lehoty na podanie reklamácie

8. Za reklamáciu sa nepovažuje podanie spotrebiteľa, ktoré podľa obsahu je:
- a) žiadosť o identifikáciu platby
 - b) žiadosť o identifikáciu príkazcu platby
 - c) žiadosť o identifikáciu príjemcu platby
 - d) žiadosť o vrátenie platby
 - e) žiadosť o preverenie resp. prešetrovanie správnosti zaúčtovania platby, pokiaľ z jej obsahu nevyplýva, že spotrebiteľ vytýka nesprávnosť zaúčtovania platby
 - f) žiadosť o zrušenie platby pripravenej na odoslanie
 - g) žiadosť o kópiu alebo výpis pokladničného dokladu
 - h) podnet na zlepšenie poskytovaných služieb
 - i) žiadosť informačného charakteru, ktorej predmetom nie je preverenie resp. prešetrovanie správnosti alebo kvality poskytovaných služieb
 - j) vyžiadanie potvrdenia na úradné účely
 - k) vyžiadanie potvrdenia o zrealizovanej platbe
 - l) vyžiadanie potvrdenia alebo vyhlásenia správcu bytového domu o stave nedoplatkov na byte alebo nebytovom priestore
 - m) vyžiadanie potvrdenia o upustení od výkonu záložného práva
 - n) stanovisko (vyjadrenie) spotrebiteľa k oznámeniu o započítaní
 - o) sťažnosť
 - p) opravný prostriedok proti rozhodnutiu orgánov správcu

Článok II.

Právo na uplatnenie reklamácie

Spotrebiteľ má právo uplatniť reklamáciu v lehotách uvedených v tomto reklamačnom poriadku.

Článok III.

Miesto uplatnenia reklamácie

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

Reklamáciu je možné uplatniť osobne počas stránkových hodín, poštovou zásielkou na adresu sídla správcu alebo prostredníctvom prostriedkov diaľkovej komunikácie, napr. elektronickou formou na e-mailovú adresu osbd@osbd.sk.

Článok IV.

Povinnosti správcu

Správca je povinný:

- a) vydať spotrebiteľovi potvrdenie o uplatnení písomnej reklamácie. Ak je reklamácia uplatnená prostredníctvom prostriedkov diaľkovej komunikácie, je správca povinný 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; potvrdenie o uplatnení reklamácie sa nemusí doručovať, ak spotrebiteľ má možnosť preukázať uplatnenie reklamácie iným spôsobom
- b) vydať písomný doklad o vybavení reklamácie najneskôr do 30 dní od dátumu

- uplatnenia reklamácie,
- c) vybaviť reklamáciu ihneď, v zložitých prípadoch do 3 pracovných dní. Do tejto doby sa nezapočítava čas potrebný na odborné posúdenie reklamácie (napríklad chybný, resp. nefunkčný vodomer a podobne),
 - d) viesť evidenciu o reklamáciách a predložiť ju na požiadanie orgánom dozoru na nazretie. Evidencia o reklamáciách musí obsahovať údaje o dátume uplatnenia reklamácie, dátume a spôsobe vybavenia reklamácie,
 - e) poučiť spotrebiteľa o jeho právach podľa všeobecného predpisu

Pokiaľ správca zistí, že reklamácia neobsahuje všetky potrebné skutočnosti alebo je nejasná, písomne vyzve spotrebiteľa na doplnenie podania resp. vysvetlenie skutočností potrebných k vybavovaniu reklamácie. Spotrebiteľ je povinný v stanovenej primeranej lehote doplniť reklamáciu alebo podať správcovi požadované vysvetlenie. Ak v lehote uvedenej v písomnej výzve správcu spotrebiteľ reklamáciu nedoplní ani nepodá požadované vysvetlenie k podanej reklamáci, reklamácia sa bude považovať za neoprávnené uplatnenú.

Článok V. Umiestnenie reklamačného poriadku

Tento reklamačný poriadok je umiestnený na viditeľnom mieste dostupnom spotrebiteľovi, a to na vývesnej tabuli vo vestibule budovy OSBD Martin, Kozmonautov 35, Martin, a tiež na webovej stránke správcu, a to www.osbd.sk.

Článok VI. Lehoty na podanie reklamácie

1. Spotrebiteľ je oprávnený uplatniť reklamáciu a právo na odstránenie nedostatku, a to okamžite po ich zistení, pokiaľ všeobecne záväzným predpisom alebo osobitnými dojednaniaми nie je stanovené inak.
2. Lehota na podanie reklamácie:
 - a) 15 dní vo veciach vyúčtovania nákladov na služby spojené s užívaním bytu alebo nebytového priestoru
 - b) 2 roky vo veciach technických
 - c) 3 roky vo veciach účtovných 2 roky vo veciach investičných; ak je poskytnutá dlhšia záručná doba do uplynutia záručnej doby.
3. Reklamačné lehoty plynú odo dňa dodania výrobku alebo služby.
4. Pokiaľ spotrebiteľ neuplatní reklamáciu v uvedenej lehote, zanikne mu právo na uplatnenie nároku na odstránenie nedostatku. Právo spotrebiteľa na náhradu škody tým nie je dotknuté.

Článok VII. Náklady spojené s reklamáciou

1. Náklady spojené s reklamáciou, ktorej výsledkom prešetrenia resp. vybavenia je oprávnenosť a opodstatnenosť uplatnenej reklamácie, znáša správca.
2. V prípade, ak nedostatok bol spôsobený uvedením nesprávnych alebo nepravdivých údajov spotrebiteľom alebo nesplnením alebo porušením povinností vyplývajúcej pre spotrebiteľa zo zmluvných podmienok alebo všeobecne záväzných predpisov alebo interných predpisov správcu, má správca voči spotrebiteľovi nárok na úhradu nákladov vynaložených na prešetrenie a vybavenie ním uplatnenej reklamácie.

Článok VIII.
Vylúčenie zodpovednosti správcu

1. Správca nezodpovedá za porušenie povinností pri poskytovaní predmetu činnosti, ak preukáže, že porušenie povinností bolo spôsobené okolnosťami vylučujúcimi zodpovednosť podľa Čl. VIII. Bod 2. tohto Reklamačného poriadku.
2. Za okolnosti vylučujúce zodpovednosť správcu sa považuje prekážka, ktorá nastala nezávisle od vôle správcu a bráni správcovi v splnení jeho povinností, ak nemožno rozumne požadovať, aby správca túto prekážku alebo jej následky odvrátil alebo prekonal a aby v čase vzniku záväzku túto prekážku predvídal.

Článok IX.
Záverečné ustanovenie

Tento reklamačný poriadok nadobúda účinnosť a platnosť dňom schválenia Predstavenstvom OSBD Martin.

Tento reklamačný poriadok môže byť zmenený len správcom.

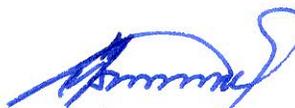
Reklamačný poriadok bol schválený uzn. predstavenstva č. 2013/06/082 zo dňa 29.5.2013.

V Martine, dňa 4.6.2013

Okresné stavebné bytové družstvo
Martin
Kozmonautov 35
036 01 MARTIN -31-



Ing. Vladimír Zmeškal
predseda P OSBD Martin



Ing. Milan Višňovský
podpredseda P OSBD Martin

ALTERNATÍVNE RIEŠENIE SPOTREBITEĽSKÝCH SPOROV – INFORMÁCIA:

Dňom 1. februára 2016 nadobúda účinnosť zákon č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov. Cieľom tohto zákona je vytvorenie novej možnosti pre spotrebiteľov riešiť svoj spor s predávajúcim rýchlo, efektívne, menej formálne a predovšetkým bezplatne, resp. len s minimálnymi nákladmi. Ide o dosiahnutie zmierlivého riešenia, resp. dohody medzi spotrebiteľom a predávajúcim o vyriešení sporu, ktorá sa po súhlase oboch strán s jej znením stáva záväzným právnym podkladom.

Orgány alternatívneho riešenia sporov zo zákona sú:

- Úrad pre reguláciu sieťových odvetí
- Úrad pre reguláciu elektronických komunikácií a poštových služieb
- Slovenská obchodná inšpekcia. Slovenská obchodná inšpekcia je navyše v postavení tzv. reziduálneho subjektu, čo znamená, že je oprávnená riešiť aj také spory, pri ktorých nie je určená kompetencia iných orgánov, okrem sporov vyplývajúcich zo zmlúv o poskytovaní finančných služieb
- súkromná firma, ktorá má od štátu licenciu na vykonávanie (tzv. oprávnená právnická osoba zapísaná v zozname)

V zmysle zákona č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov spotrebiteľ musí využiť všetky zákonom dané možnosti pred tým, ako sa obráti na príslušný orgán alternatívneho riešenia sporu, napr. uplatní si svoje právo v reklamačnom konaní.

Zákon sa ďalej nevzťahuje na spory:

- v ktorých si právo uplatňuje predávajúci voči spotrebiteľovi,
- pracovno – právneho charakteru,
- súvisiace so službami všeobecného záujmu
- súvisiace s poskytovaním zdravotnej starostlivosti
- súvisiace s poskytovaním vysokoškolského vzdelávania alebo ďalšieho vzdelávania verejnou vysokou školou alebo štátnou vysokou školou,
- finančné služby

Postup pri alternatívnom riešení sporu:

1. Spotrebiteľ /vlastník bytu/ – má právo obrátiť sa na predávajúceho /správca - OSBD Martin/ so žiadosťou o nápravu, ak nie je spokojný so spôsobom, ktorým predávajúci vybavil jeho reklamáciu alebo ak sa domnieva, že predávajúci porušil jeho práva. Ak predávajúci odpovie na túto žiadosť zamietavo alebo na ňu neodpovie do 30 dní od jej

2. odoslania, spotrebiteľ má právo podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu subjektu alternatívneho riešenia sporov (ďalej len subjekt ARS) podľa zákona 391/2015 Z.z, čo však nevyklučuje možnosť riešiť spor aj súdnou cestou. ARS subjektami sú orgány a oprávnené právnické osoby podľa §3 zákona 391/2015 Z.z. Návrh môže spotrebiteľ podať spôsobom určeným podľa §12 Zákona 391/2015 Z.z. Zoznam subjektov ARS je možné nájsť na stránke Ministerstva hospodárstva SR www.mhsr.sk.
3. Spotrebiteľ môže podať sťažnosť aj prostredníctvom platformy alternatívneho riešenia sporov RSO /riešenie alternatívnych sporov online/, ktorá je dostupná online na <https://webgate.ec.europa.eu/odr/main/index.cfm?event=main.home.chooseLanguage>,
4. Alternatívne riešenie sporov môže využiť len spotrebiteľ – fyzická osoba, ktorá pri uzatváraní a plnení spotrebiteľskej zmluvy /zmluvy o výkone správy/ nekoná v rámci predmetu svojej podnikateľskej činnosti, zamestnania alebo povolania. Alternatívne riešenie sporov sa týka len sporu medzi spotrebiteľom a predávajúcim, vyplývajúceho zo spotrebiteľskej zmluvy alebo súvisiaceho so spotrebiteľskou zmluvou. Alternatívne riešenie sporov sa netýka sporov, kde hodnota sporu neprevyšuje sumu 20 EUR. Subjekt ARS môže od spotrebiteľa požadovať úhradu poplatku za začatie alternatívneho riešenia sporu maximálne do výšky 5 EUR s DPH.
5. Subjekt alternatívneho riešenia sporu ukončí spor do 90 dní odo dňa jeho začatia, pričom o predĺžení lehoty o 30 dní (aj opakovane) upovedomí navrhovateľa.
6. Osoba, ktorej bude daný spor pridelený, musí postupovať pri riešení nestranne a nezávisle. Ak by poverená osoba vedela o skutočnostiach, ktoré by mohli mať vplyv na jej nestrannosť, resp. by mohlo dôjsť ku konfliktu záujmov, je povinná o tom informovať účastníkov tohto sporu. Poverená osoba navrhne účastníkom možné alternatívy riešenia a bude sa snažiť viesť celý spor k tomu, aby sa dosiahla dohoda o vyriešení. Navrhnutá dohoda sa predloží obom zúčastneným stranám a v určenej lehote sa môžu rozhodnúť, či s daným návrhom súhlasia alebo nie. Takto uzavretá **dohoda o vyriešení sporu** je pre strany sporu záväzná.
7. Ak by nedošlo k dohode a zároveň by bolo zistené dôvodné podozrenie, že boli porušené alebo ohrozené práva spotrebiteľa, vydá subjekt spotrebiteľovi **odôvodnené stanovisko**. Toto síce nemá záväznú povahu, avšak veľmi významne môže pomôcť spotrebiteľovi, ak sa bude domáhať svojich práv súdnou cestou. Spotrebiteľ má možnosť ukončiť účasť na alternatívnom riešení sporu v ktoromkoľvek štádiu.

V Martine, 31.1.2016

Okresné stavebné bytové družstvo
Martin
Kozmonautov 35
036 01 MARTIN -30-

Ing. František Kamenišťák
riaditeľ OSBD Martin