

REKLAMAČNÝ PORIADOK

STAVEBNÉHO BYTOVÉHO DRUŽSTVA ZVOLEN

Stavebné bytové družstvo Zvolen, so sídlom Nográdyho 1455/24, 961 50 Zvolen, IČO: 00 222 054, zapísané v Obchodnom registri Okresného súdu Banská Bystrica, oddiel: Dr, Vložka č. 127/S (ďalej len „**SBD Zvolen**“)

vydáva tento Reklamačný poriadok

upravujúci právne vzťahy vzniknuté medzi SBD Zvolen (predávajúcim) a spotrebiteľmi pri vybavovaní reklamácií správnosti a/alebo kvality činností a služieb spojených so správou bytového a nebytového fondu dodávaných spotrebiteľom.

Článok I.

Vymedzenie niektorých pojmov

1. Pod pojmom „**zákon**“ sa na účely tohto reklamačného poriadku rozumie zákon č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. [372/1990 Zb.](#) o priestupkoch v znení neskorších predpisov.
2. **Spotrebiteľom** je v podmienkach SBD Zvolen osoba, ktorá používa služby poskytované SBD Zvolen pre svoju osobnú spotrebu alebo pre potreby príslušníkov svojej domácnosti. Spotrebiteľ je v právnom vzťahu k SBD Zvolen najmä na základe zmluvy o výkone správy, nájomnej zmluvy, podnájomnej zmluvy, zmluvy o nájme a podnájme nebytových priestorov, mandátnej zmluvy a podobne. Spotrebiteľ pri uzatváraní a plnení spotrebiteľskej zmluvy nekoná v rámci predmetu svojej podnikateľskej činnosti, zamestnania alebo povolania.
3. **Predávajúcim** sa na účely tohto reklamačného poriadku rozumie SBD Zvolen, ktoré svojim spotrebiteľom zabezpečuje činnosti a služby spojené so správou bytového a nebytového fondu, okrem služieb a prác, ktoré spotrebiteľ uhrádza priamo ich dodávateľovi. Predávajúci pri uzatváraní a plnení spotrebiteľskej zmluvy koná v rámci predmetu svojej podnikateľskej činnosti.
4. **Reklamáciou** sa rozumie uplatnenie nároku spotrebiteľa zo zodpovednosti za vady služby a to:
 - preverenie resp. prešetrenie správnosti a/alebo kvality poskytovanej služby,
 - na odstránenie nesprávnosti a/alebo nekvality poskytovanej služby.
5. **Za reklamáciu sa nepovažuje** podanie spotrebiteľa, ktoré podľa obsahu je:
 - žiadosť o identifikáciu platby
 - žiadosť o identifikáciu príkazcu platby
 - žiadosť o identifikáciu príjemcu platby
 - žiadosť o vrátenie platby

- žiadosť o preverenie resp. prešetrovanie správnosti zaúčtovania platby; pokiaľ z jej obsahu jednoznačne nevyplýva, že spotrebiteľ vytýka nesprávnosť zaúčtovania platby
- žiadosť o zrušenie platby pripravenej na odoslanie
- žiadosť o kópiu alebo výpis pokladničného dokladu
- podnet na zlepšenie poskytovaných služieb
- žiadosť informačného charakteru, ktorej predmetom nie je preverenie resp. prešetrovanie správnosti alebo kvality poskytovaných služieb
- vyžiadanie potvrdenia na úradné účely
- vyžiadanie potvrdenia o veku stavby
- vyžiadanie potvrdenia o zrealizovanej platbe
- vyžiadanie potvrdenia alebo vyhlásenia SBD Zvolen ako správcu bytového domu o stave nedoplatkov na účte bytu alebo nebytového priestoru
- vyžiadanie potvrdenia o upustení od výkonu záložného práva,
- stanovisko (vyjadrenie) spotrebiteľa k oznámeniu o započítaní,
- sťažnosť,
- opravný prostriedok proti rozhodnutiu orgánu SBD Zvolen,
- žiadosť alebo podnet, aby SBD Zvolen v mene spotrebiteľa uplatnilo reklamáciu tovarov alebo služieb voči tretím osobám, s ktorými je spotrebiteľ v zastúpení SBD Zvolen v zmluvnom vzťahu (napr. zmluva o dielo a iné).

6. Neoprávnenou reklamáciou sa rozumie reklamácia:

- ktorou spotrebiteľ reklamuje také vady správnosti a/alebo kvality služieb a činností v oblasti správy bytových domov, ktorých poskytovanie nevyplýva zo zmluvného vzťahu medzi SBD Zvolen
- ktorá je v rozpore so všeobecne záväznými právnymi predpismi a/alebo s dobrými mravmi
- v ktorej spotrebiteľ uvádza také skutočnosti a dôvody, ktoré sa ukážu ako neopodstatnené, alebo sa nezakladajú na pravde
- ktorá je podaná po uplynutí lehoty na podanie reklamácie
- ktorú v lehote uvedenej v písomnej výzve SBD Zvolen spotrebiteľ nedoplnil a/alebo k nej nepodal požadované vysvetlenie.

Článok II.

Spôsob a miesto uplatnenia reklamácie

1. SBD Zvolen prijíma reklamácie vo svojom sídle na ul. Nográdyho 1455/24 vo Zvolene a to v podateľni alebo v zákazníckom centre SBD Zvolen počas stránkových hodín:

Stránkové hodiny určené pre spotrebiteľa:

Pondelok 7,00-15,00 hod.
 Utorok 7,00-15,00 hod.
 Streda 7,00-16,30 hod.
 Štvrtok 7,00-15,00 hod.
 Piatok 7,00-13,30 hod.

2. Reklamáciu môže spotrebiteľ uplatniť v písomnej forme alebo elektronickou formou na e-mailovú adresu sbdzv@sbdzv.sk.

3. Z reklamácie musí byť zrejmé:
 - kto ju uplatňuje (identifikačné údaje o spotrebiteľovi v rozsahu titul, meno, priezvisko, adresa trvalého pobytu alebo adresa prechodného pobytu, korešpondenčná adresa, ak je iná ako adresa trvalého pobytu alebo adresa prechodného pobytu, prípadne aj telefonický kontakt a e-mailová adresa),
 - čo je predmetom reklamácie (z reklamácie musí byť zrejmé vady kvality alebo vady oprávnenosti ktorej služby spotrebiteľ vytýka)
 - čoho sa spotrebiteľ domáha.

Spotrebiteľ je povinný k reklámácii doložiť všetky doklady súvisiace s reklamovanou službou a/alebo činnosťou SBD Zvolen, ktoré preukazujú skutočnosti ním tvrdené.

Článok III. Evidencia reklamácií

1. SBD Zvolen je povinné viesť evidenciu o reklamáciách a predložiť ju na požiadanie orgánu dozoru na nahliadnutie.
2. Evidencia reklamácií musí obsahovať najmä:
 - dátum uplatnenia reklamácie
 - identifikačné údaje spotrebiteľa
 - predmet reklamácie
 - dátum a spôsob vybavenia reklamácie
 - poradové číslo dokladu o uplatnení reklamácie.

Článok IV. Umiestnenie reklamačného poriadku

1. Tento reklamačný poriadok je sprístupnený pre spotrebiteľov v sídle SBD Zvolen na viditeľnom mieste v jednotlivých kanceláriách SBD Zvolen a na webovej stránke SBD Zvolen www.sbdzv.sk.

Článok V. Lehota na podanie reklamácie

1. Lehoty na podanie reklamácie (pokiaľ všeobecne záväzným predpisom alebo osobitnými dojednaniaми nie je stanovené inak):

a) vo veciach technických a investičných	2 roky
b) vo veciach účtovných	3 roky
2. Lehota na podanie reklamácie začína plynúť odo dňa dodania reklamovanej činnosti a/alebo služby, resp. vzniku nesprávnosti alebo chyby v ich kvalite.
3. Pokiaľ spotrebiteľ neuplatní reklamáciu v uvedenej lehote, zanikne mu právo na uplatnenie nároku na odstránenie nesprávnosti resp. chyby kvality dodaných činností a/alebo služieb.

Článok VI. Vybavenie reklamácie

1. SBD Zvolen je povinné poučiť spotrebiteľa o jeho právach podľa všeobecného predpisu - § 622, 623 Občianskeho zákonníka a určiť spôsob vybavenia reklamácie **ihneď**, v zložitejších prípadoch najneskôr do **troch pracovných dní** odo dňa uplatnenia reklamácie, odôvodnených prípadoch, najmä ak sa vyžaduje zložité technické zhodnotenie stavu služby, najneskôr **do 30 pracovných dní** odo dňa uplatnenia reklamácie.
2. Po určení spôsobu vybavenia reklamácie sa reklámia vybaví ihneď, v odôvodnených prípadoch možno reklamáciu vybaviť neskôr, vybavenie reklamácie však **nesmie trvať dlhšie ako 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie**.
3. SBD Zvolen je povinné pri uplatňovaní reklamácie vydať spotrebiteľovi potvrdenie o prijatí reklamácie a v lehote **30 dní** od uplatnenia reklamácie spotrebiteľovi **vydať doklad o spôsobe vybavenia reklamácie**. Odoslaním písomného dokladu o vybavení reklamácie sa považuje reklámia za vybavenú.
4. Lehota na vybavenie reklamácie začína plynúť od prvého dňa po uplatnení reklamácie.
5. V prípade neúplnej reklamácie, t. j. ak reklámia neobsahuje náležitosti podľa tohto reklamačného poriadku, SBD Zvolen bez zbytočného odkladu písomne vyzve spotrebiteľa na upresnenie reklamácie alebo na doplnenie dokladov nevyhnutných pre vybavenie reklamácie alebo na podanie vysvetlení súvisiacich s reklamovanou službou a/alebo činnosťou. Spotrebiteľ je povinný na písomnú výzvu SBD Zvolen v lehote najneskôr do 7 dní odo dňa doručenia výzvy svoju reklamáciu doplniť o požadované doklady alebo v písomnej forme upresniť svoju reklamáciu alebo v písomnej forme podať požadované vysvetlenia k podanej reklámii, v opačnom prípade sa na ním uplatnenú reklamáciu neprihliada, t. j. má sa za to, že spotrebiteľ reklamáciu neuplatnil.
6. V prípade neúplnej reklamácie, pri ktorej SBD Zvolen postupovalo podľa bodu 5. tohto článku tohto reklamačného poriadku, je SBD Zvolen povinné vybaviť reklamáciu v lehote do 30 dní odo dňa doplnenia reklamácie alebo podania vysvetlení alebo doloženia dokladov zo strany spotrebiteľa.
7. V prípade, ak je na vybavenie reklamácie zákazníka uplatnenej u SBD Zvolen nevyhnutné vyžiadať stanovisko (vyjadrenie) sprostredkovateľa alebo subdodávateľa, Zvolen je povinné vybaviť reklamáciu v lehote do 30 dní odo dňa doručenia stanoviska (vyjadrenia) sprostredkovateľa alebo subdodávateľa.
8. SBD Zvolen nie je povinné viesť reklamačné konanie na základe podania spotrebiteľa, ktoré sa podľa tohto reklamačného poriadku nepovažuje za reklamáciu alebo, ktoré sa podľa tohto reklamačného poriadku považuje za neoprávnenú reklamáciu, o čom SBD Zvolen písomne informuje spotrebiteľa, ktorý takéto podanie podal.
9. Opakovaná reklámia a ďalšia opakovaná reklámia je reklámia toho istého spotrebiteľa v tej istej veci, ak v nej neuvádza nové skutočnosti. Ak bola predchádzajúca reklámia vybavená riadne, na opakovanú reklamáciu bude spotrebiteľovi po opätovnom preverení zaslané písomné oznámenie, že jeho reklámia bola už vybavená s poučením, že ďalšie opakované reklamácie budú odložené.

Článok VII. Finančné náklady spojené s reklamáciou

1. Finančné náklady spojené s reklamáciou, ktorej výsledkom prešetrenia resp. vybavenia je oprávnenosť a opodstatnenosť uplatnenej reklamácie, znáša SBD Zvolen.
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 právnych predpisov alebo interných predpisov, má SBD Zvolen 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 tohto Reklamačného poriadku.
2. Za okolnosti vylučujúce zodpovednosť SBD Zvolen sa považuje prekážka, ktorá nastala nezávisle od vôle SBD Zvolen a bráni SBD Zvolen v splnení jeho povinností, ak nemožno rozumne požadovať, aby SBD Zvolen túto prekážku alebo jej následky odvrátilo alebo prekonalo a aby v čase vzniku záväzku túto prekážku predvídalo.

Článok IX. Alternatívne riešenie spotrebiteľských sporov

1. Dňa 01.02.2016 nadobudol účinnosť zákon č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov. Pokiaľ spotrebiteľ nie je spokojný s tým, ako mu SBD Zvolen vybavilo reklamáciu, alebo sa domnieva, že SBD Zvolen porušilo jeho práva, má možnosť obrátiť sa na SBD Zvolen so žiadosťou o nápravu. Ak na túto žiadosť SBD Zvolen do 30 dní od dňa odoslania neodpovie alebo na ňu odpovie zamietavo, spotrebiteľ sa môže s návrhom na začatie alternatívneho riešenia sporu obrátiť na ním zvolený subjekt alternatívneho riešenia sporov.
2. Zoznam subjektov alternatívneho riešenia sporov vedie Ministerstvo hospodárstva SR, na ktorého stránke sú aj ďalšie dôležité informácie ohľadne alternatívneho riešenia spotrebiteľských sporov: <http://www.economy.gov.sk/obchod/ochrana-spotrebiteľa/alternativne-riesenie-spotrebiteľských-sporov-1>.
3. Subjektom alternatívneho riešenia sporov zo zákona sú Úrad pre reguláciu sieťových odvetí, Úrad pre reguláciu elektronických komunikácií a poštových služieb a Slovenská obchodná inšpekcia, ktorí riešia príslušné spory bezodplatne.
4. Zoznam subjektov alternatívneho riešenia sporov vedený Ministerstvom hospodárstva SR zverejnený na webovom sídle ministerstva ku dňu 27.02.2018:

Dátum zápisu do zoznamu	Názov subjektu	Príslušnosť	Poplatok
1. 2. 2016	Slovenská obchodná inšpekcia (PDF)	vymedzenie v § 3 ods. 2 písm. b) zákona 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 <i>napr. spor s predávajúcim športového oblečenia, spor s predávajúcim elektrotechniky</i>	0 €
1. 2. 2016	Úrad pre reguláciu sieťových odvetví (PDF)	vymedzenie v § 3 ods. 2 písm. a) zákona 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 <i>napr. spor s dodávateľom elektriny alebo plynu</i>	0 €
1. 2. 2016	Úrad pre reguláciu elektronických komunikácií a poštových služieb (PDF)	vymedzenie v § 3 ods. 2 písm. c) zákona 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 <i>napr. spor s poskytovateľom internetového pripojenia, spor s mobilným operátorom</i>	0 €
8. 2. 2016	Spoločnosť ochrany spotrebiteľov (S.O.S) Poprad (PDF)	všetky druhy spotrebiteľských sporov	0 €
7. 4. 2016	Bankový ombudsman Slovenskej bankovej asociácie (PDF)	spotrebiteľské spory medzi klientom (spotrebiteľom) a bankou (členom Slovenskej bankovej asociácie)	0 €

1. 1. 2017	OMBUDSPOT, združenie na ochranu práv spotrebiteľov (PDF)	<p>rieši spory s výnimkou tých, z oblasti</p> <ul style="list-style-type: none"> • organizovaných zájazdov a dovolenkových služieb • služieb leteckých dopravných služieb • ochrany práv cestujúcich v námornej doprave • internetového obchodu, pri predaji tovarov a služieb cez internet • ochrany práv pri poskytovaní finančných služieb <p><i>napr. spor s predávajúcim obuvi v kamennej predajni</i></p>	do 5 €
4. 4. 2017	Slovenská asociácia poisťovní	rieši spory z poisťných zmlúv medzi klientmi (spotrebiteľmi) a poisťovňou (členom Slovenskej asociácie poisťovní)	0 €

Článok X. Záverečné ustanovenia

1. Tento Reklamačný poriadok nadobudol účinnosť dňa 27.02.2018 jeho schválením Predstavenstvom SBD Zvolen.
2. Schválením tohto Reklamačného poriadku sa ruší reklamačný poriadok zo dňa 27. marca 2013.
3. Tento reklamačný poriadok platí na dobu neurčitú.
4. Meniť tento Reklamačný poriadok je oprávnené iba Predstavenstvo SBD Zvolen.