

Schvaľuje:
Predstavenstvo Okresného
správcovského bytového družstva
Prievidza

SMERNICA č. S/2/2015/VP Reklamačný poriadok

Okresné správcovské bytové družstvo Prievidza, so sídlom Stavbárov 6, 971 01 Prievidza (ďalej len "správca"), ktorého právne postavenie je zakotvené v § 8 zákona č. 182/1993 Z.z. o vlastníctve bytov a nebytových priestorov v znení neskorších predpisov, majúci v predmete podnikania alebo v predmete činnosti správu bytového a nebytového fondu,

V Y D Á V A

v súlade s ustanoveniami zákona č. 250/2007 Z.z. o ochrane spotrebiteľa v znení neskorších predpisov a v súlade so zákonom č. 372/1990 Zb., Slovenskej národnej rady o priestupkoch, tento reklamačný poriadok:

Čl. I.

Vymedzenie niektorých pojmov

1. Správcom sa rozumie družstvo uvedené v záhlaví, ktoré spotrebiteľovi poskytuje služby najmä v zmysle Zákona č. 182/1993 Z.z. o vlastníctve bytov a nebytových priestorov v znení neskorších predpisov, Zákona č. 246/2015 Z.z. o správcoch v znení neskorších predpisov a ostatných legislatívnych noriem platných pre oblasť činnosti Okresného správcovského bytového družstva Prievidza.
2. Konečný spotrebiteľ je fyzická osoba, alebo právnická osoba, ktorá využíva služby poskytované správcom pre vlastnú potrebu a 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. Za vybavenie reklamácie sa považuje ukončenie reklamačného konania v zmysle zákona č. 250/2007 Z.z. o ochrane spotrebiteľa v znení neskorších predpisov, z ktorého je vygenerovaný jednoznačný záver.

Čl. II.

Právo na uplatnenie reklamácie

1. Každý spotrebiteľ má právo na služby v bežnej kvalite, na uplatnenie reklamácie, náhradu škody, vzdelávanie, informácie, ochranu svojho zdravia, bezpečnosti a na podávanie podnetov a sťažností orgánom dozoru a kontroly a na zvýšenú ochranu svojich ekonomických záujmov.

2. Spotrebiteľ je oprávnený uplatniť reklamáciu voči správcovi v súlade s platnou legislatívou v prípade, že považuje správcom poskytované služby za nedostatočné, nesprávne, ktoré nie sú poskytované v bežnej kvalite, spôsobujú mu škodu, znemožňujú jeho právo na informácie, ohrozujú jeho zdravie, bezpečnosť a ekonomické záujmy, alebo má k nim iné zreteľahodné výhrady vychádzajúce zo vzťahu uvedeného v článku I. tohto reklamačného poriadku.

Čl. III.

Miesto uplatnenia reklamácie

1. Spotrebiteľ primárne uplatňuje reklamáciu prostredníctvom pošty, resp. osobne v sídle správcu, ul. Stavbárov 6, 971 01 Prievidza a to písomnou formou z dôvodu, aby bolo možné vykonať riadne a preukázateľné prijatie reklamácie a následnú evidenciu priebehu reklamačného prípadu.
2. V prípade uplatnenia reklamácie ústnou formou, alebo inou formou neumožňujúcou riadne a preukázateľné prijatie reklamácie správcom sú zamestnanci správcu povinní spísať protokol o reklamacii obsahujúci všetky predpísané náležitosti a tento bezodkladne odstúpiť príslušnému úseku na vybavenie.
3. Každý spotrebiteľ má tiež právo obrátiť sa s cieľom ochrany svojich spotrebiteľských práv na subjekt alternatívneho riešenia sporov. Z uvedeného vyplýva, že: „Vlastník bytu, vlastník nebytového priestoru v bytovom dome, ktoré je v správe bytového družstva a nájomca bytu alebo nebytového priestoru vo vlastníctve bytového družstva, spotrebiteľ má na základe § 3 odsek 6) zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona SNR č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov a na základe § 11 zákona č. 391/2018 Z. z. o alternatívnom riešení sporov právo podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu u subjektov alternatívneho riešenia spotrebiteľských sporov, ktorými sú podľa § 3 odsek 1) zákona č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov tieto subjekty:
 1. Úrad pre reguláciu sieťových odvetví, Bajkalská 27, P.O.BOX 12, 820 07 Bratislava, email: ars@urso.gov.sk,
 2. Úrad pre reguláciu elektronických komunikácií a poštových služieb, Továrnská 7, P.O. Box 40, 828 55 Bratislava 24; email: e-podatelna@teleoff.gov.sk
 3. Slovenská obchodná inšpekcia, ústredný inšpektorát, odbor pre medzinárodné vzťahy a alternatívne riešenie spotrebiteľských sporov, Prievozská 32, p. p. 29, 827 99 Bratislava 27, email: ars@soi.sk, adr@soi.sk,
 4. Spoločnosť ochrany spotrebiteľov (S.O.S) Poprad, Bajkalská 2335/3, 058 01 Poprad; email: info@sosspotrebitelev.sk,
 5. OMBUDSPOT® , združenie na ochranu práv spotrebiteľov, Šrobárova 2676/30, 058 01 Poprad; email: helena.mezenska@ombudspot.sk“.Počas alternatívneho riešenia sporov spotrebiteľ spolupracuje so subjektom alternatívneho riešenia sporov v záujme rýchleho vyriešenia sporu.
4. 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.

Čl. IV. Povinnosti správcu a kompetencie dozorného orgánu

Správca je povinný:

- a) vybaviť reklamáciu bez zbytočného odkladu, najneskôr však do 30 dní od jej predloženia,
- b) viesť evidenciu o reklamáciách a predložiť ju na požiadanie orgánom dozoru k nahliadnutiu,
- c) viesť evidenciu elektronicky vo forme reklamačnej knihy na úseku organizačno-správnom v rozsahu:
 - záznam o došlej reklamácií,
 - termín prijatia reklamácie,
 - pridelenie reklamácie zodpovednej osobe,
 - termín vyriešenia reklamácie,
 - spôsob vyriešenia reklamácie.
- d) zadokumentovanie prijatia reklamácie je v kompetencii organizačno-správneho úseku, všetci pracovníci sú povinní prostredníctvom vedúcich jednotlivých úsekov odstúpiť prípadnú reklamáciu na organizačno-správny úsek.

Slovenská obchodná inšpekcia preveruje najmä:

- povinnosť správcu riadne informovať o podmienkach a spôsobe uplatnenia reklamácie vrátane údajov o tom, kde možno reklamáciu uplatniť a aké práva má spotrebiteľ v závislosti od charakteru vady a či je reklamačný poriadok na viditeľnom mieste dostupnom spotrebiteľovi,
- prijatie reklamácie,
- prípadné vydanie potvrdenia o uplatnení reklamácie, ak o jeho vydanie spotrebiteľ požiada,
- dodržiavanie lehoty na určenie spôsobu vybavenia reklamácie,
- dodržiavanie max. 30-dňovej lehoty na vybavenie reklamácie,
- ak reklamáciu nie je možné vybaviť ihneď (napr. reklamácia voči výsledkom vyúčtovania), povinnosť správcu preukázať jej zaslanie na odborné posúdenie, a ak už obdržal odborný posudok, tak aj predloženie toho posudku k nahliadnutiu dozornému orgánu,
- ak správca reklamáciu zamietol ako neopodstatnenú, či informuje spotrebiteľa o tejto skutočnosti,
- či v prípade znova uplatnenej reklamácie bola táto uznaná, alebo nie a ako bola vybavená,
- vedenie evidencie o reklamáciách, či evidencia o reklámii obsahuje údaje o dátume uplatnenia reklamácie, dátume a spôsobe vybavenie reklamácie.

Slovenská obchodná inšpekcia nie je oprávnená vstupovať do reklamačného konania, posudzovať vlastnosti poskytovanej služby z hľadiska obsahu a rozsahu, ani rozhodovať o opodstatnenosti reklamácie. Spotrebiteľ môže požiadať občianske združenie na ochranu spotrebiteľa o sprostredkovanie riešenia sporu medzi ním a správcom. Ak ani potom nie je úspešný, môže sa svojich práv domáhať súdnou cestou.

Čl. V. Umiestnenie reklamačného poriadku

Tento reklamačný poriadok je spotrebiteľovi k dispozícii k nahliadnutiu v sídle správcu, ul. Stavbárov č. 6, 971 01 Prievidza a na jeho webovej stránke www.osbdpd.sk.

Čl. VI. Záverečné ustanovenie

Tento reklamačný poriadok bol schválený uznesením Predstavenstva Okresného správcovského bytového družstva Prievidza č. 298/2015 zo dňa 1.12.2015 nadobúda účinnosť dňom 1.1.2016.

Zároveň sa ruší doterajšie znenie Reklamačného poriadku zo dňa 24.5.2010

Zmena reklamačného poriadku je výlučne v kompetencii Predstavenstva Okresného správcovského bytového družstva Prievidza.

V Prievidzi dňa : 2.12.2015

Za správnosť: Ing. Vladimír Meszároš, riaditeľ, v.r.

Teodor Palkovič, v.r.
predseda predstavenstva

JUDr. Pavol Rafaj, v.r.
podpredseda predstavenstva

Rozdeľovník: Riadiaci akt má všeobecnú platnosť a je záväzný pre všetkých zamestnancov Okresného správcovského bytového družstva Prievidza