

REKLAMAČNÝ PORIADOK
Stavebné bytové družstvo Liptovský Mikuláš

Schválené: Predstavenstvom Stavebného bytového družstva Liptovský Mikuláš, dňa 22.08.2019

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 Liptovský Mikuláš

Za Havlovci 4380, 031 01 Liptovský Mikuláš

IČO: 00222011 DIČ: 2020581244

Zapísané v OR súdu v Žiline odd. Dr. vložka č. 123/L

REKLAMAČNÝ PORIADOK

Stavebné bytové družstvo Liptovský Mikuláš, Za Havlovci 4380, 031 01 Liptovský Mikuláš, ďalej len „správca“, ktorého právne postavenie je zakotvené v Stanovách SBD Liptovský Mikuláš a v § 8 Zákona 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 a údržbou bytového a nebytového fondu** v súlade s ustanoveniami Zákona 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa v znení neskorších predpisov a znenia Zákona 372/1990 Z. z. o priestupkoch v znení neskorších predpisov a tiež v súlade so Zákonom č. 391/2018 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov, vydáva tento reklamačný poriadok, ktorý upravuje spôsob reklamácie, miesto reklamácie a postup pri vybavení reklamácie:

Článok I.

Vymedzenie niektorých pojmov

1. Správcom sa rozumie družstvo uvedené v záhlaví, ktoré spotrebiteľovi poskytuje službu a produkty v rozsahu svojej činnosti a uzatvorených zmlúv o výkone správy a nájomných zmlúv.
2. Spotrebiteľom je fyzická osoba alebo právnická osoba, ktorá používa 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 bytov a nájomcom bytov v bytovom dome a 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 predpismi – Zákon č.250/2007 Z. z.
5. Reklamáciou sa rozumie ústne alebo písomné podanie spotrebiteľa, v ktorom vyjadruje nesúhlas so spôsobom vykonávania alebo výsledkom dodania konkrétnej služby alebo chybného produktu alebo správneho vyúčtovania služby alebo produktu. Reklamáciu správnosti vyúčtovania alebo produktu je možné uplatniť iba písomným podaním spotrebiteľa.
6. Subjektom alternatívneho riešenia sporu je orgán alternatívneho riešenia sporov uvedený v ods.2 §3 Zákona č. 391/2015 Z. z. a oprávnená 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 chybného plnenia vecného resp. finančného. Reklamáciu spotrebiteľ uplatní neodkladne po poskytnutí služby, resp. produktu, najneskôr do 30 dní odo dňa poskytnutia služby alebo produktu, inak toto právo zaniká.

2. Spotrebiteľ je oprávnený písomne reklamovať správnosť vyúčtovania 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.

Článok III.

Miesto uplatnenia reklamácie a spôsob podania reklamácie

1. Spotrebiteľ uplatňuje reklamáciu prostredníctvom pošty, elektronickej pošty na adrese sbdlm@sbdlm.sk alebo osobne na podateľni SBD Liptovský Mikuláš.
2. Ústne uplatnenú reklamáciu okrem reklamácie, ktorá sa týka vyúčtovania služby alebo produktu zaznamená zamestnanec podateľne do príslušnej knihy reklamácií.
3. Písomne uplatnená reklamácia sa doručí podateľni SBD Liptovský Mikuláš, 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 ods.1 Zákona 391/2015 Z. z.:
 - a) Úrad pre reguláciu sieťových odvetví, Bajkalská 27, P.O.BOX 12, 820 07 Bratislava, e-mail: ars@urso.gov.sk
 - b) Úrad pre reguláciu elektronických komunikácií a poštových služieb, Továrnská 7. P.O.BOX 40, 828 55 Bratislava 24, e-mail: e-podatelna@teleoff.gov.sk
 - c) Slovenská obchodná inšpekcia, Ústredný inšpektorát, Odbor medzinárodných vzťahov a alternatívneho riešenia spotrebiteľských sporov, Prievozská32, P.O.BOX 29, 827 99 Bratislava
 - d) Spoločnosť ochrany spotrebiteľov (S.O.S.), Poprad, Bajkalská 2335/3, 058 01 Poprad, e-mail: info@sospotrebitelev.sk
 - e) OMBUDSOT, združenie ne ochranu práv spotrebiteľov, Šrobárova 2676/30, 058 01 Poprad, e-mail: helena.mezenska@ombudspot.sk

Článok IV:

Postup pri vybavovaní reklamácie

1. Zamestnanec podateľne SBD Liptovský Mikuláš je povinný poučiť spotrebiteľa o jeho právach - §622 a 623 Občianskeho zákonníka - a určiť spôsob vybavenia reklamácie. Uplatnenú reklamáciu postúpi na príslušný odborný úsek na vybavenie.
2. Po určení spôsobu vybavenia reklamácie je odborný úsek SBD Liptovský Mikuláš povinný vybaviť reklamáciu, najneskôr do 30. dní od jej uplatnenia.
3. Správca je povinný vydať spotrebiteľovi potvrdenie o uplatnení reklamácie.
4. Správca je povinný 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 predchádzajúcemu podaniu, 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 opakovane prešetriť a odpovedať na ne.
7. V prípade, že správca reklamáciu uzná za opodstatnenú, zároveň určí aj spôsob finančného vyrovnanie a zúčtovania v nasledujúcom období.

Článok V.

Umiestnenie reklamačného poriadku

Tento reklamačný poriadok je umiestnený na informačnej tabuli správcu v administratívnej budove Za Havlovci 4380, ako aj na webovom sídle správcu: www.sbdlm.sk

Článok VI.

Záverečné ustanovenia

Tento reklamačný poriadok nadobúda účinnosť dňom schválenia Predstavenstvom Stavebného bytového družstva Liptovský Mikuláš.

Reklamačný poriadok môže byť zmenený len po schválení zmeny Predstavenstvom správcu.