



## Okresné stavebné bytové družstvo

Gočárova 252, 022 47 Čadca, Tel. 041/433 33 89 (90), Fax 041/432 24 86,  
IČO 31 622 704, IČ DPH SK 2020555471, Obchodný register OS Žilina,  
oddiel Dr, vložka č. 92/L., [www.osbdca.sk](http://www.osbdca.sk) e-mail [podnety@osbdca.sk](mailto:podnety@osbdca.sk)

### REKLAMAČNÝ PORIADOK

Okresné stavebné bytové družstvo Čadca, ďalej len „správca“ , ktorého právne postavenie je zakotvené v § 8 zákona č. 182/1993 Z. z. v znení neskorších predpisov majúci v predmete podnikania alebo v predmete činnosti správu a údržbu bytového fondu, nebytových priestorov, prevádzku, údržbu a opravy bytových domov, spoločných častí a zariadení a príslušenstva domov 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.
2. Spotrebiteľom je fyzická osoba alebo právnická osoba, ktorá používa služby poskytované správcom pre osobnú potrebu alebo pre potrebu príslušníkov svojej domácnosti. 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. Vybavením reklamácie, ukončenie reklamačného konania v zmysle zákona č. 250/2007 Z. z. v znení neskorších predpisov.

#### **Článok II.**

##### **Právo na uplatnenie reklamácie**

Spotrebiteľ je oprávnený uplatniť svoje výhrady a zodpovednosť za vadu služby (ďalej len „reklamácia“) voči správcovi len v prípade, že považuje vyúčtovanie nákladov spojených s užívaním bytu (ďalej len „vyúčtovanie“) za nedostatočné, nesprávne alebo má k vyúčtovaniu iné výhrady vychádzajúce zo vzťahu uvedeného v článku I. tohto reklamačného poriadku, a to do 24 mesiacov od doručenia vyúčtovania.

### **Článok III. Miesto uplatnenia reklamácie**

Spotrebiteľ uplatňuje reklamáciu v sídle správcu, na príslušnom oddelení s ohľadom na druh reklamácie.

Písomné reklamácie sa evidujú v podateľni a odovzdávajú sa riaditeľovi družstva.

### **Článok IV. Povinnosti správcu**

Správca je povinný:

- a) vydať spotrebiteľovi potvrdenie o uplatnení písomnej reklamácie, .
- 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 (príklad 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.

## **REKLAMAČNÝ PORIADOK - doplnenie**

### **I.**

Podľa § 3 odsek 6) zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa v znení neskorších predpisov „**Každý spotrebiteľ má právo obrátiť sa s cieľom ochrany svojich spotrebiteľských práv na subjekt alternatívneho riešenia sporov.** Počas alternatívneho riešenia sporov spotrebiteľ spolupracuje so subjektom alternatívneho riešenia sporov v záujme rýchleho vyriešenia sporu. 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“.

Podľa § 18 odsek 1) zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa v znení neskorších predpisov „Predávajúci je povinný spotrebiteľa riadne informovať o podmienkach a spôsobe reklamácie **vrátane údajov o tom, kde možno reklamáciu uplatniť**, a o vykonávaní záručných opráv. Reklamačný poriadok musí byť na viditeľnom mieste dostupnom spotrebiteľovi“.

Ďalej podľa § 3 zákona č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov odsekov

**(1)** Subjektom alternatívneho riešenia sporov je orgán alternatívneho riešenia sporov uvedený v [odseku 2](#) a oprávnená právnická osoba zapísaná v zozname podľa [§ 5 ods. 2](#).

**(2)** Orgánmi alternatívneho riešenia sporov sú:

a) Úrad pre reguláciu sieťových odvetví pre 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,

b) Úrad pre reguláciu elektronických komunikácií a poštových služieb pre 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, a

c) Slovenská obchodná inšpekcia pre spory neuvedené v písmenách a) a b) okrem sporov vyplývajúcich zo zmlúv o poskytovaní finančných služieb.

Oprávnenými osobami zapísanými v zozname k dnešnému dňu sú:

1. Spoločnosť ochrany spotrebiteľov (S.O.S) Poprad, Bajkalská 2335/3, 058 01 Poprad; email: [info@sopotrebitelev.sk](mailto:info@sopotrebitelev.sk),
2. OMBUDSPOT® , združenie na ochranu práv spotrebiteľov, Šrobárova 2676/30, 058 01 Poprad; email: [helena.mezenska@ombudspot.sk](mailto:helena.mezenska@ombudspot.sk)“.

## II.

Váš reklamačný poriadok, webovú stránku, nástenku a podobne je potrebné doplniť o nasledujúce znenie: §, čl... .....Dôležitá informácia o uplatnení reklamácie

„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 (alebo ako ho máte definovaného v reklamačnom poriadku) 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](mailto:ars@urso.gov.sk),
2. Úrad pre reguláciu elektronických komunikácií a poštových služieb, Továrenská 7, P.O. Box 40, 828 55 Bratislava 24; email: [e-podatelna@teleoff.gov.sk](mailto: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](mailto:ars@soi.sk), [adr@soi.sk](mailto:adr@soi.sk),
4. Spoločnosť ochrany spotrebiteľov (S.O.S) Poprad, Bajkalská 2335/3, 058 01 Poprad; email: [info@sopotrebitelev.sk](mailto:info@sopotrebitelev.sk),

5. OMBUDSPOT® , združenie na ochranu práv spotrebiteľov, Šrobárova 2676/30, 058 01  
Poprad; email: [helena.mezenska@ombudspot.sk](mailto:helena.mezenska@ombudspot.sk).

Pozn. vid' (<http://www.mhsr.sk/obchod/ochrana-spotrebiteľa/alternatívne-riesenie-spotrebiteľských-sporov-1/zoznam-subjektov-alternatívneho-riesenia-spotrebiteľských-sporov>)

#### **Článok V. Umiestnenie reklamačného poriadku**

Tento reklamačný poriadok je umiestnený na informačnej tabuli vo vchode administratívnej budovy tak, aby bol na viditeľnom mieste dostupnom spotrebiteľovi.

#### **Článok VI. Záverečné ustanovenie**

Tento reklamačný poriadok nadobúda účinnosť dňom 1. 11. 2010. Tento reklamačný poriadok môže byť zmenený len Predstavenstvom OSBD Čadca.

V Čadci, dňa 25. 10. 2010

Ing. Marián Sihelník, v.r.  
predseda predstavenstva OSBD