

REKLAMAČNÝ PORIADOK

Občianske bytové družstvo, MDŽ č. 1, 942 01 Šurany, 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, ktorý upravuje vzťahy vzniknuté medzi OBD Šurany a spotrebiteľmi pri vybavovaní reklamácií správnosti alebo kvality činnosti služieb spojených so správou bytového a nebytového fondu dodávaných spotrebiteľom.:

Článok I.

Vymedzenie niektorých pojmov

1. Tento reklamačný poriadok sa vzťahuje na služby, ktoré OBD Šurany poskytujú svojimi zamestnancami pre spotrebiteľov.
2. Pred pojmom „zákon“ na účely tohto Reklamačného poriadku sa rozumie zákon č. 250/2007 Z.z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona SNR č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov.
3. Spotrebiteľom je v podmienkach OBD Šurany osoba, ktorá používa služby poskytované OBD Šurany pre svoju osobnú potrebu alebo pre potreby príslušníkov svojej domácnosti. Spotrebiteľ je v právnom vzťahu k OBD Šurany najmä na základe zmluvy o výkone správy, nájomnej zmluvy a pod. Spotrebiteľ pri uzatváraní a plnení spotrebiteľskej zmluvy nekoná v rámci podnetu predmetu podnikateľskej činnosti, zamestnania alebo povolania.
4. Predávajúcim sa na účely tohto Reklamačného poriadku rozumie OBD Šurany, ktoré svojim spotrebiteľom zabezpečuje činnosti a služby spojené so správou bytového a nebytového fondu, okrem služieb a prác, ktoré spotrebiteľ uhradza priamo ich dodávateľovi. Predávajúci pri uzatváraní a plnení spotrebiteľskej zmluvy koná v rámci predmetu svojej podnikateľskej činnosti.
5. Reklamáciou sa rozumie uplatnenie nároku spotrebiteľa zo zodpovednosti za vady a služby a to:
 - preverenie, resp. prešetrenie správnosti alebo kvality poskytovanej služby;
 - Na odstránenie nesprávosti alebo nekvality poskytovanej služby.
6. Za reklamáciu sa nepovažuje podanie spotrebiteľa, ktoré obsahuje:
 - 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, 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
 - 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 OBD Šurany ako správcu bytového domu o stave nedoplatkov na účte bytu alebo nebytového priestoru
 - vyžiadanie potvrdenia o upustení od výkonu záložného práva
 - stanovisko (vyjadrenie) spotrebiteľa o započítaní sťažnosti
 - opravný prostriedok proti rozhodnutiu orgánu OBD Šurany
 - žiadosť alebo podnet aby OBD Šurany v mene spotrebiteľa uplatnilo reklamáciu tovarov alebo služieb voči tretím osobám, s ktorými je spotrebiteľ v zastúpení OBD Šurany v zmluvnom vzťahu (napr. zmluva o dielo a iné)
7. Nesprávnou reklamáciou sa rozumie reklamácia:
- ktorou spotrebiteľ reklamuje také vady správnosti alebo kvality služieb a činností v oblasti správy bytových domov, ktorých poskytovanie nevyplýva zo zmluvného vzťahu medzi OBD Šurany
 - ktorá je v rozpore so všeobecne záväznými právnymi predpismi 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 OBD Šurany spotrebiteľ nedoplnil alebo k nej nepodal požadované vysvetlenie

Článok II

Spôsob a miesto uplatnenia reklamácie

1. reklamáciu môže spotrebiteľ uplatniť v písomnej forme poštou, v sídle OBD Šurany.
2. OBD Šurany prijíma reklamácie vo svojom sídle na ul. MDŽ č. 1, Šurany počas stránkových hodín nasledovne:

- Pondelok	08.00-11.20	11.50-16.00
- Streda	08.00-11.20	11.50-16.00
- Piatok	08.00-11.20	
3. Z reklamácie musí byť zrejmé:
 - Kto ju uplatňuje, korenšpondečná adresa, prípadne tel. alebo emailový kontakt
 - Čo je predmetom reklamácie a čoho sa domáha
 - Spotrebiteľ je povinný k reklamácií doložiť všetky doklady súvisiace s reklamovanou službou ktoré preukazujú skutočnosti ním tvrdené.

Článok III

Evidencia reklamácií

1. OBD Šurany vedie evidenciu reklamácií a predloží ju na požiadanie orgánu dozoru na nahliadnutie
2. Evidencia reklamácií musí obsahovať najmä:
 - Dátum uplatnenej reklamácie
 - Identifikačné údaje spotrebiteľa
 - Predmet reklamácie
 - Dátum a spôsob vybavenia reklamácie

Článok IV

Lehoty na podanie reklamácie

1. Spotrebiteľ je oprávnený uplatniť reklamáciu a právo na odstránenie nedostatku a to okamžite po ich zistení pokiaľ iný predpis nestanovuje inak.
2. Lehota na podanie reklamácie:
 - 2 roky vo veciach technických a investičných, ak je poskytnutá dlhšia záručná doba , tak do uplynutia záručnej doby
 - 60 dní vo veciach vyúčtovania nákladov za služby spojené s užívaním bytu a nebytového priestoru
 - 2 roky vo veciach účtovných
3. Lehota na podanie reklamácie začína plynúť odo dňa dodania reklamácie.
4. Pokiaľ spotrebiteľ neuplatní reklamáciu v uvedenej lehote, zanikne mu právo na uplatnenie nároku na odstránenie nesprávnosti resp. chyby kvality dodaných činností alebo služieb.

Článok V

Umiestnenie reklamačného poriadku

Tento reklamačný poriadok je umiestnený na viditeľnom mieste na vývesnej tabuli vo vestibule OBD Šurany na ul. MDŽ č. 1, Šurany.

Článok VI

Vybavenie reklamácie

1. OBD Šurany je povinné poučiť spotrebiteľa o jeho právach podľa všeobecného predpisu - §622 a §623 Občianskeho zákonníka.
2. Reklamácia sa vybaví ihneď , v odôvodnených prípadoch (napr. ak sa vyžaduje zložité technické zhodnotenie, alebo odborné posúdenia) možno reklamáciu vybaviť neskôr, vybavenie reklamácie však nesmie trvať dlhšie ako 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie.
3. OBD Šurany je povinné= pri uplatňovaní reklamácie vydať spotrebiteľovi potvrdenie o prijatí reklamácie a v lehote 30 dní od uplatnenia reklamácie spotrebiteľovi vydať doklad o spôsobe vybavenie reklamácie. Odoslaním písomného dokladu o vybavení reklamácie sa reklamácia považuje za vybavenú.
4. Lehota na vybavenie reklamácie začína plynúť od prvého dňa po uplatnení reklamácie.
5. V prípade neúplnej reklamácie, t.j. ak reklamácia neobsahuje náležitosti podľa tohto reklamačného poriadku, OBD Šurany 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 alebo činnosťou. Spotrebiteľ je povinný na písomnú výzvu OBD Šurany v lehote do 7 dní odo dňa doručenia výzvy svoju reklamáciu doplniť a požadované doklady alebo v písomnej forme upresniť svoju reklamáciu alebo v písomnej forme podať požadované vysvetlenia k podanej reklamacii, 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 OBD Šurany postupovalo podľa bodu 5. tohto článku Reklamačného poriadku, je OBD Šurany povinné vybaviť reklamáciu do 30 dní odo dňa doplnenia reklamácie, alebo podanie vysvetlení, alebo doloženia dokladov zo strany spotrebiteľa.
7. V prípade ak je na vybavenie reklamácie spotrebiteľa uplatnenej v OBD Šurany nevyhnutné vyžiadať stanovisko iného subjektu, OBD Šurany je povinné vybaviť reklamáciu v lehote 30 dní odo dňa doručenia tohto stanoviska
8. OBD Šurany nie je povinné viesť reklamačné konanie na základe podanie spotrebiteľa, ktoré sa podľa tohto reklamačného nepovažuje za reklamáciu alebo ktoré sa podľa tohto Reklamačného poriadku považuje za neoprávnenú reklamáciu, o čom OBD Šurany písomne informuje spotrebiteľa, ktorý takéto podanie podal.
9. Opakovaná reklamácia a ďalšia opakovaná reklamácia je reklamácia toho istého spotrebiteľa v tej istej veci, ak v nej neuvádza nové skutočnosti. Ak bola predchádzajúce reklamácia vybavená s poučením, že ďalšie opakované reklamácie budú odložené.
10. Vybavením reklamácie nie je dotknuté právo spotrebiteľa na náhradu škody podľa osobitného predpisu.
11. Spotrebiteľ je povinný umožniť predávajúcemu vstup do bytu za účelom zistenia reklamovaných skutočností.

Článok VII

Alternatívne riešenie spotrebiteľských sporov

1. Spotrebiteľ má právo podľa §3 odsek 6 Zákona obrátiť sa s cieľom ochrany svojich spotrebiteľských práv na subjekt alternatívneho riešenia sporov. Zoznam subjektov alternatívneho riešenia sporov vedie Ministerstvo hospodárstva SR.
2. Subjektom alternatívneho riešenia sporov zo zákona sú Úrad pre reguláciu sieťových odvetví, Úrad pre reguláciu elektronických komunikácií a poštových služieb a Slovenská obchodná inšpekcia, ktorí riešia príslušné spory bezodplatne.
3. Zoznam subjektov alternatívneho riešenia sporov vedený Ministerstvom hospodárstva SR zverejnený na webovom sídle ministerstva ku dňa účinnosti tohto reklamačného poriadku:
 - 01.02.2016 – Slovenská obchodná inšpekcia. Vymedzenie v §3 ods. 2 písm. b) zákona. Spory pre ktoré nie je príslušný Úrad pre reguláciu sieťových odvetví ani úrad Úrad pre reguláciu elektronických komunikácií a poštových služieb okrem sporov vyplývajúcich zo zmlúv o poskytovaní finančných služieb. Bezodplatne.
 - 01.02.2016 -Úrad pre reguláciu sieťových odvetví - 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, plynu, zmlúv o dodávke tepla, pitnej vody, odvádzanie odpadových vôd. Bezodplatne

- 01.02.2016 – Úrad pre reguláciu elektrotechnických komunikácií a poštových služieb. Vymedzenie v §3 ods. 2 písm. c) zákona. Spory zo zmlúv o poskytovaní verejných služieb, ktoré sa týkajú kvality a cen z služieb poštových a poštového platobného styku. Bezodplatne.
- 08.02.2016 – Spoločnosť ochrany spotrebiteľov – všetky druhy spotrebiteľských sporov. Bezodplatne.
- 07.04.2016 – Bankový ombudsman Slovenskej bankovej asociácie – spotrebiteľské spory medzi klientom a bankou. Bezodplatne
- 01.01.2017 – OMBUDSPOT, združenie na ochranu práv spotrebiteľov – rieši spory s výnimkou týchto oblastí: organizovaných zájazdov a dovolenkových služieb, služieb leteckých a dopravných, ochrany práv cestujúcich v námornej doprave, internetového obchodu pri predaji služiem a tovaru cez internet, ochrany pri poskytovaní finančných služieb. Do 5€.
- 04.04.2017 – Slovenská asociácia poisťovní – rieši spory z poisťných zmlúv medzi klientom a poisťovňou. Bezodplatne.

Článok VII

Záverčné ustanovenie

1. Tento reklamačný poriadok nadobudol platnosť a účinnosť dňa 29.05.2018 jeho schválením Predstavenstvom OBD Šurany.