

## **REKLAMAČNÝ PORIADOK**

### **Článok I. Úvodné ustanovenia**

1/ Okresné stavebné bytové družstvo, so sídlom Dlhá č. 4 v Nitre, ako správca bytov zabezpečuje výkon správy, ktorý spočíva v zabezpečovaní dodávok plnení spojených s užívaním bytov, nebytových priestorov, prevádzku , údržbu a opravy domov, spoločných častí, spoločných zariadení a príslušenstva, za podmienok stanovených zákonom č. 182/1993 Z.z o vlastníctve bytov a nebytových priestorov v platnom znení a zmluvou o výkone správy , uzatvorenou s vlastníkmi bytov a nebytových priestorov.

2/ Pri porušení povinností zo strany správcu, ktoré pre neho vyplývajú zo zákona alebo zo zmluvy o výkone správy, má každý vlastník právo na uplatnenie zodpovednosti za vady a to uplatnením reklamácie, ktorej podmienky a spôsob je upravený týmto reklamačným poriadkom.

### **Článok II. Uplatnenie reklamácie**

1/ Vlastník bytu môže reklamáciu uplatniť písomnou formou a to poštou , faxom, mailom alebo podaním písomnej reklamácie v Klientskom centre - budova OSBD , Dlhá č. 4, Nitra . Reklamáciu, ktorej predmetom sú činnosti vykonané Centrálnym strediskom údržby Klokočina možno uplatniť písomným podaním aj priamo na Centrálnom stredisku údržby, Benkova 2, Nitra - Klokočina a to u vedúceho strediska alebo majstra údržby.

2/ Vlastník bytu je oprávnený, ale aj povinný reklamovať vadne poskytnuté služby bez zbytočného odkladu ihneď po ich zistení.

3/ Reklamáciu vyúčtovania nákladov za služby spojené s užívaním bytu je vlastník bytu oprávnený reklamovať najneskôr do 30 dní odo dňa doručenia vyúčtovania.

4/ Vady kvality prác vykonávaných Centrálnym strediskom údržby, vykázaného množstva alebo druhu práce, kvalitu alebo množstvo dodaného materiálu alebo počet odpracovaných hodín musia byť reklamované ihneď pri preberaní diela a to zápisom do pracovného listu.

### **Článok III. Povinnosti správcu pri uplatnení reklamácie**

1/ Správca je povinný pri uplatnení reklamácie vydať vlastníkovi bytu potvrdenie.

2/ Ak je reklamácia uplatnená prostredníctvom prostriedkov diaľkovej komunikácie ( fax, mail) , je správca povinný potvrdenie o uplatnení reklamácie doručiť vlastníkovi bytu ihneď;

ak nie je možné potvrdenie doručiť ihneď, musí sa doručiť bez zbytočného odkladu, najneskôr však spolu s dokladom o vybavení reklamácie.

3/ Potvrdenie o uplatnení reklamácie sa nemusí doručovať, ak vlastník bytu má možnosť preukázať uplatnenie reklamácie iným spôsobom .

4/ Ak vlastník bytu uplatní reklamáciu, je správca alebo ním poverený zamestnanec povinný poučiť vlastníka bytu o jeho právach podľa všeobecného predpisu ( § 622 a § 623 Občianskeho zákonníka ).

*Zákon č.40/1964 Z. z. Občiansky zákonník:*

§ 622

*1) Ak ide o vadu, ktorú možno odstrániť, má kupujúci právo, aby bola bezplatne, včas a riadne odstránená. Predávajúci je povinný vadu bez zbytočného odkladu odstrániť.*

*2) Kupujúci môže namiesto odstránenia vady požadovať výmenu veci, alebo ak sa vada týka len súčasti veci, výmenu súčasti, ak tým predávajúcemu nevzniknú neprimerané náklady vzhľadom na cenu tovaru alebo závažnosť vady.*

*3) Predávajúci môže vždy namiesto odstránenia vady vymeniť vadnú vec za bezvadnú, ak to kupujúcemu nespôsobí závažné ťažkosti.*

§ 623

*1) Ak ide o vadu, ktorú nemožno odstrániť a ktorá bráni tomu, aby sa vec mohla riadne užívať ako vec bez vady, má kupujúci právo na výmenu veci alebo má právo od zmluvy odstúpiť. Tie isté práva prislúchajú kupujúcemu, ak ide síce o odstrániteľné vady, ak však kupujúci nemôže pre opätovné vyskytnutie sa vady po oprave alebo pre väčší počet väd vec riadne užívať.*

*2) Ak ide o neodstrániteľné vady, má kupujúci právo na primeranú zľavu z ceny veci.*

5/ Na základe rozhodnutia vlastníka bytu, ktoré z týchto práv si uplatňuje, je správca alebo poverený zamestnanec povinný určiť spôsob vybavenia reklamácie ihneď, v zložitých prípadoch najneskôr do 3 pracovných dní odo dňa uplatnenia reklamácie, v odôvodnených prípadoch, najmä ak sa vyžaduje zložité technické zhodnotenie stavu, výrobku alebo služby, najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie.

#### **Článok IV.**

#### **Vybavenie reklamácie**

1/ Správca alebo poverený zamestnanec je povinný vybaviť reklamáciu ihneď, v odôvodnených prípadoch možno reklamáciu vybaviť aj neskôr. Vybavenie reklamácie však nesmie trvať dlhšie než 30 dní. Do tejto lehoty sa nezapočítava čas potrebný na odborné posúdenie reklamácie ( napr. vadný , resp. nefunkčný vodomer, a pod. ) .

2/ Vybavením reklamácie sa rozumie ukončenie reklamačného konania odovzdaním opraveného výrobku, výmenou výrobku, vrátením kúpnej ceny výrobku, vyplatením primeranej zľavy z ceny výrobku, písomná výzva na prevzatie plnenia alebo jej dôvodné zamietnutie.

3/ Vybavením reklamácie nie je dotknuté právo vlastníka bytu na náhradu škody podľa osobitného predpisu.

4/ Správca je povinný o vybavení reklamácie vydať písomný doklad najneskôr do 30 dní od

dátumu uplatnenia reklamácie.

5/ Správca neuzná reklamáciu na vady spôsobené vlastníkom bytu alebo inou osobou úmyselne alebo z nedbanlivosti, nesprávnym používaním vecí, živelnou udalosťou alebo na vady vzniknuté po uplynutí záručnej doby.

6/ Pre záručnú dobu platia všeobecne záväzné právne predpisy, pokiaľ správca neposkytne záruku v rozsahu presahujúcom rozsah záruky určenej zákonom.

## **Článok V. Evidencia reklamácií**

1/ Správca je povinný viesť evidenciu o reklamáciách a predložiť ju na požiadanie orgánom dozoru na nazretie. Evidencia o reklamácií musí obsahovať údaje o dátume uplatnenia reklamácie, dátume a spôsobe vybavenia reklamácie a poradové číslo dokladu o uplatnení reklamácie.

2/ Evidencia reklamácií sa vedie v elektronickej podobe.

## **Článok VI. Alternatívne riešenie sporov**

1/ 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 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.

2/ Zoznam subjektov alternatívneho riešenia spotrebiteľských sporov vedie Ministerstvo hospodárstva SR : [www.economy.gov.sk/zoznam-subjektov-alternativneho-riesenia-spotrebiteľskych-sporov/146965s](http://www.economy.gov.sk/zoznam-subjektov-alternativneho-riesenia-spotrebiteľskych-sporov/146965s).

3/ Vlastník bytu má na základe ust. § 3 odsek 6) zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa v platnom znení a na základe ust. § 11 zákona č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení sporov právo podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu u subjektov alternatívneho riešenia spotrebiteľských sporov. Aktuálny zoznam subjektov alternatívneho riešenia spotrebiteľských sporov je uvedený v prílohe č. 1 k tomuto reklamačnému poriadku.

## **Článok VII. Záverečné ustanovenia**

1/ Tento reklamačný poriadok bol vypracovaný v zmysle zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona SNR č. 372/1991 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov.

2/ Reklamačný poriadok je umiestnený na viditeľných miestach prístupných vlastníkom

bytov u správcu v administratívnych budovách na adrese Dlhá č. 4, Nitra a Centrálnom stredisku údržby, Benkova 2, Nitra a na webovej stránke správcu [www.osbdnr.sk](http://www.osbdnr.sk).

3/ Reklamačný poriadok nadobúda účinnosť dňom 01.06.2020. Zároveň sa ruší Reklamačný poriadok zo dňa 19.04.2016 v znení Dodatku č. 1 zo dňa 27.04.2018.

V Nitre dňa 29.05.2020

Ing. Zdenko Dubeň, v. r.  
prokurista

## **Príloha č. 1 k Reklamačnému poriadku**

### **Zoznam subjektov alternatívneho riešenia spotrebiteľských sporov ( aktuálny stav ku dňu 01.06.2020)**

---

- 1/ Slovenská obchodná inšpekcia
- 2/ Úrad pre reguláciu sieťových odvetví
- 3/ Úrad pre reguláciu elektronických komunikácií a poštových služieb
- 4/ Spoločnosť ochrany spotrebiteľov (S.O.S.) Poprad
- 5/ Slovenská banková asociácia
- 6/ OMBUDSPOT, združenie na ochranu práv spotrebiteľov
- 7/ Slovenská asociácia poisťovní
- 8/ Združenie Sociálno-právne poradenstvo pre každého