



Okresné stavebné bytové družstvo v Rimavskej Sobote
Okružná 50, 979 01 Rimavská Sobota,
IČO: 00173 916, zapísané v Obchodnom registri OS B.Bystrica,
Oddiel: Dr., Vložka č. 140/S

REKLAMAČNÝ PORIADOK

OSBD Rimavská Sobota, ďalej len „správca“, ktorého právne postavenie je zakotvené § 8 zákona č. 182/1993 Z. z. v znení neskorších zmien a doplnkov, majúci v predmete podnikania a 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. o ochrane spotrebiteľa v znení neskorších predpisov, zákona SNR č. 372/1991 Zb. o priestupkoch, v znení neskorších zmien a doplnkov, zákona č.391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov 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.
3. 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.
4. Vybavením reklamácie je ukončenie reklamačného konania v zmysle zákona č. 250/2007 Z. z. v znení neskorších predpisov.

Článok II.

Právo na uplatnenie reklamácie

1. Spotrebiteľ je oprávnený uplatniť svoje výhrady a zodpovednosť za vadu služby (ďalej len „reklamácia“) voči správcovi len v prípade, že považuje službu za nedostatočnú, nesprávnu, alebo má k nej iné výhrady vychádzajúce zo vzťahu uvedeného v článku I. tohto reklamačného poriadku, a to do 30 dní od poskytnutej služby.
2. V prípade reklamácie vyúčtovania nákladov spojených s užívaním bytu má právo reklamácie do konca kalendárneho roka, v ktorom mu bolo vyúčtovanie doručené.

Článok III. Miesto uplatnenia reklamácie

1. Spotrebiteľ uplatňuje reklamáciu buď osobne, na oddelení údržby, energetickom, alebo odd. nájomného v sídle správcu, resp. písomnou formou.

Článok IV. Povinnosti správcu

1. 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 (napr. 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) povinný poučiť spotrebiteľa o jeho právach podľa všeobecného predpisu.

V.

Práva a povinnosti spotrebiteľa

1. Spotrebiteľ - Vlastník bytu a nebytového priestoru v bytovom dome, ktorý je v správe bytového družstva a nájomca bytu vo vlastníctve OSBD, 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. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení sporov, právo podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu u subjektov alternatívneho riešenia spotrebiteľských sporov, ktorými sú podľa § 3 zákona č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov tieto subjekty:
 - Úrad pre reguláciu sieťových odvetví, Bajkalská 27, P.O.BOX 12, 820 07 Bratislava, email: ars@urso.gov.sk,
 - Úrad pre reguláciu elektronických komunikácií a poštových služieb, Továrenská 7, P.O. Box 40, 828 55 Bratislava 24; email: e-podatelna@teleoff.gov.sk
 - 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,
 - Spoločnosť ochrany spotrebiteľov (S.O.S) Poprad, Bajkalská 2335/3, 058 01 Poprad; email: info@sospotrebitelev.sk,
 - OMBUDSPOT® , združenie na ochranu práv spotrebiteľov, Šrobárova 2676/30, 058 01 Poprad; email: helena.mezenska@ombudspot.sk.
2. Spotrebiteľ je povinný umožniť správcovi vstup do bytu za účelom zistenia reklamovaných skutočností.

Článok VI.
Umiestnenie reklamačného poriadku

1. Tento reklamačný poriadok je umiestnený na viditeľnom mieste dostupnom spotrebiteľovi – na organizačnom oddelení, oddelení údržby, oddelení nájomného a energetickom oddelení.

Článok VI.
Záverečné ustanovenie

1. Tento reklamačný poriadok nadobúda platnosť a účinnosť dňom jeho podpísania štatutárnymi zástupcami OSBD Rim. Sobota.
2. Tento reklamačný poriadok môže byť zmenený, resp. doplnený len správcom, OSBD Rim. Sobota.

V Rimavskej Sobote, dňa 11.4.2018

Vr.:

Predseda OSBS
Ing. Ján Petrínek

Podpredseda OSBD
Ing. Ľuboš Pánis