



1. REKLAMAČNÝ PORIADOK

Reklamačný poriadok Stavebného bytového družstva S e r e ď (ďalej SBD) so sídlom D. Štúra 2946 v Seredi, schválený predstavenstvom družstva, upravuje právne vzťahy, ktoré vznikli medzi SBD a nájomcom alebo vlastníkom bytu, nebytového priestoru, garáže (ďalej reklamant) v správe SBD.

Reklamácia

Reklamácia je uplatnenie nároku reklamanta na:

- a) správnosť rozpočítania nákladov,
- b) správnosť odpočtov pomerových rozdeľovačov vykurovacích nákladov, vodomeroch na teplú úžitkovú vodu a vodomeroch na studenú vodu,
- c) správnosť merania bytových vodomeroch (reklamant má podozrenie, že bytový vodomer vykazuje vyššiu spotrebu ako on v skutočnosti minul),
- d) správnosť merania pomerových rozdeľovačov vykurovacích nákladov (PRVN) na vykurovacích telesách v bytoch (reklamant má podozrenie, že PRVN vykazuje viac dielikov, ako on v skutočnosti minul),

Za neoprávnenú reklamáciu sa považuje reklamácia:

- a) ktorou reklamant reklamuje vady alebo nesprávnosti služieb, čo nevyplývajú zo zmluvného vzťahu medzi SBD a ním, alebo sú v rozpore so všeobecnými záväznými právnymi predpismi,
- b) v ktorej reklamant uvádza nepravdivé údaje,
- c) ktorá je podaná po reklamačnej lehote.

Reklamácia má mať písomnú formu. Reklamácia musí obsahovať predmet reklamácie a identifikačné údaje reklamanta. Pri reklamácií je potrebné priložiť všetky súvisiace doklady ako prílohy k reklamácií. Reklamáciou nie sú sťažnosti ani podania, ktoré majú za cieľ zlepšenie činnosti SBD.

Prijímanie reklamácie

SBD prijíma reklamáciu vo svojom sídle t. j. D. Štúra 2946, 926 01 Sered'.

Reklamácia môže byť podaná osobne v sídle SBD alebo zaslaná poštou na adresu sídla SBD.

V prípade, že je reklamácia nejasná alebo neobsahuje požadované náležitosti, reklamant bude obratom vyzvaný na jej doplnenie do určitého termínu. Ak tento termín reklamant nedodrží, bude sa reklamácia považovať za neoprávnenú reklamáciu.

Evidencia reklamácie

SBD je povinné po doručení reklamácie do svojho sídla postupovať nasledovne:

zaevidovať reklamáciu v podateľni SBD

- a) dátum doručenia
- b) adresu reklamanta
- c) spôsob prijatia reklamácie – osobne, dop. (prijatie doporučenej zásielky)
- d) predmet reklamácie
- e) počet príloh

postúpiť reklamáciu na prešetrenie

- a) pracovníkovi, ktorému predmet reklamácie vyplýva z náplne jeho práce alebo riaditeľom určenému pracovníkovi
- b) oproti podpisu prevzatia reklamácie pracovníkom na prešetrenie
- c) s vyznačením dátumu prevzatia reklamácie pracovníkom na prešetrenie

Pracovník, ktorý prevzal reklamáciu, zodpovedá za jej vybavenie. V prípade potreby zabezpečuje súčinnosť kolegov pri jej riešení.

Pracovník po vybavení reklamácie vyhotoví písomnú odpoveď. Odpoveď na reklamáciu podpisuje riaditeľ SBD.

V prípade osobného (telefonického) prejednávania a vybavenia reklamácie pracovník vyhotoví záznam o spôsobe vybavenia s vyznačením dátumu a priloží ho k originálu reklamácie.

Pracovník si môže pre vlastnú potrebu vyhotoviť kópie, ktoré nebudú podliehať registratúre.

Odpoveď na reklamáciu v nezalepenej obálke adresovanej reklamantovi, originál reklamácie s prílohami a kópiu odpovede na reklamáciu, prípadne záznamu o vybavení reklamácie, odovzdá pracovník späť do podateľne SBD na zaevidovanie vybavenia.

zaevidovať vybavenie reklamácie

- a) dátum vybavenia
- b) spôsob vybavenia – poštou, osobne

Za dátum vybavenia sa považuje deň odoslania odpovede na reklamáciu nájomcovi alebo vlastníkovi, alebo deň, kedy sa reklamácia prejednala a vybavila osobne alebo telefonicky s nájomcom alebo vlastníkom.

Odpoveď na reklamáciu pracovník podateľne SBD ihneď po zaevidovaní odovzdá doručovateľovi SBD na expedíciu.

Lehota podania reklamácie

Reklamant je oprávnený podať reklamáciu na:

- a) správnosť rozpočítania nákladov do 15 dní od doručenia rozpočítania nákladov, ak nie je všeobecne záväzným predpisom alebo osobitným predpisom stanovené inak,

- b) správnosť odpočtov pomerových rozdeľovačov vykurovacích nákladov, vodomeroch na teplú úžitkovú vodu a vodomeroch na studenú vodu vykonaných k 31.12. kalendárneho roka do 31.3. nasledujúceho roka, ak nie je všeobecne záväzným predpisom alebo osobitným predpisom stanovené inak.
- c) správnosť merania bytových vodomeroch – počas pracovnej doby SBD,
- d) správnosť merania pomerových rozdeľovačov vykurovacích nákladov (PRVN) na vykurovacích telesách v bytoch – počas pracovnej doby SBD.

Ak reklamant v týchto lehotách reklamáciu nepodá, nárok na reklamáciu mu v predmetnej veci zaniká.

Lehota na vybavenie reklamácie

Reklamáciu SBD vybavuje do 14 dní odo dňa prevzatia reklamácie vo svojom sídle.

Ak vybavenie reklamácie potrebuje čas dlhší ako 14 dní, pracovník o priebehu vybavovania reklamácie informuje písomne, telefonicky alebo osobne reklamanta, o čom priloží k reklamáci záznam.

V prípade reklamácie, ktorá si k vybaveniu vyžaduje vysvetlenie tretej strany, takúto reklamáciu SBD vybavuje do 30 dní odo dňa prevzatia reklamácie vo svojom sídle.

Postup pri podávaní reklamácie na správnosť merania bytových vodomeroch a správnosť merania pomerových rozdeľovačov vykurovacích nákladov (PRVN) na vykurovacích telesách v bytoch

a) správnosť merania bytových vodomeroch

- Reklamant doručí do podateľne SBD žiadosť o odborné preskúšanie bytového vodomera a zaplatí stanovenú zálohu. Výška zálohy je uvedená v prílohe k tomuto reklamačnému poriadku a podľa predpokladaných nákladov na preskúšanie ju určuje riaditeľ SBD.
- Po zložení zálohy SBD zabezpečí demontáž vodomera a jeho dočasnú náhradu iným vodomerom - stavy oboch budú zapísané a podpísané užívateľom – vlastníkom bytu.
- SBD zašle vodomera na odborné premeranie do odbornej skúšobne.
- Ak odborná skúšobňa po preskúšaní vodomera potvrdí, že je vyhovujúci, bude tento opätovne vrátený užívateľovi - vlastníkovi, pričom sa znovu zapíšu stavy na oboch vodomeroch a vyčíslí sa suma skutočných nákladov.
- V prípade, ak protokol o vykonaní preskúšania potvrdí nevyhovujúci stav, vodomera bude nahradený iným funkčným vodomerom a bude uhradený z prostriedkov FBH bytového domu. Záloha bude vlastníkovi - užívateľovi bytu vrátená v plnej výške.

b) správnosť merania pomerových rozdeľovačov vykurovacích nákladov (PRVN) na vykurovacích telesách v bytoch

- Reklamant doručí do podateľne SBD žiadosť o odborné preskúšanie PRVN a zaplatí stanovenú zálohu. Výška zálohy je uvedená v prílohe k tomuto reklamačnému poriadku a podľa predpokladaných nákladov na preskúšanie ju určuje riaditeľ SBD.
- Po zložení zálohy SBD zabezpečí demontáž PRVN, vypísanie protokolu o demontáži. V protokole bude uvedené: číslo merača, aktuálne stavy, podpis vlastníka – užívateľa bytu,
- SBD zašle PRVN na odborne premeranie do firmy, ktorá PRVN montovala (Techem, Yzamer, Ista ...).

- Ak predmetná firma po testovaní PRVN potvrdí, že je vyhovujúci, bude tento opätovne vrátený užívateľovi - vlastníkovi, pričom sa vyčísli suma skutočných nákladov za preskúšanie.
- V prípade, ak vykonané testovanie potvrdí nevyhovujúci stav, PRVN bude nahradený iným funkčným PRVN, ktorý bude uhradený z prostriedkov FBH bytového domu. Záloha bude vlastníkovi - užívateľovi bytu vrátená v plnej výške.

Záverečné ustanovenia

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,
2. Úrad pre reguláciu elektronických komunikácií a poštových služieb, Továrnská 7, P.O. Box 40, 828 55 Bratislava 24; email: 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, adr@soi.sk,
4. Spoločnosť ochrany spotrebiteľov (S.O.S) Poprad, Bajkalská 2335/3, 058 01 Poprad; email: info@sopotrebitelev.sk,
5. OMBUDSPOT® , združenie na ochranu práv spotrebiteľov, Šrobárova 2676/30, 058 01 Poprad; email: helena.mezenska@ombudspot.sk“.

Reklamačný poriadok je účinný od 19.4.2010 a umiestnený na nástenke v sídle SBD.

Doplnenie reklamačného poriadku v časti Záverečné ustanovenia je platné od 16.4.2018.

Doba platnosti reklamačného poriadku je doba neurčitá.

Predstavenstvo SBD je oprávnené meniť tento reklamačný poriadok.

- Prílohy: 1. Výška zálohovej platby za odborné preskúšanie bytového vodomera.
2. Výška zálohovej platby za odborné preskúšanie PRVN.

Pečiatka a podpisy štatutárov SBD

Stavebné bytové družstvo S e r e d
Dionýza Štúra 2946
926 01 Sereď
IČO: 30 997 755, DIČ: 202101838
IČ DPH: SK202101838


Miroslav K O L Ó N Y
predseda predstavenstva - riaditeľ


Ivan K O Č H A N
podpredseda predstavenstva

Príloha č. 1. k reklamačnému poriadku SBD Sereď

Výška zálohovej platby za odborné preskúšanie bytového vodomera:

demontáž a montáž náhradného vodomera	7,00 EUR
poštovné 2 x	4,00 EUR
overenie (premeranie) + protokol	47,60 EUR
demontáž a montáž vráteného vodomera	7,00 EUR

- predpokladané náklady spolu: 65,60 EUR
- stanovená záloha 66,00 EUR

Príloha č.2. k reklamačnému poriadku SBD Sereď

Výška zálohovej platby za odborné preskúšanie PRVN:

TECHEM - odborný technik priamo v byte preverí funkčnosť prístroja

- predpokladané náklady 15 EUR
- stanovená záloha 15 EUR

ISTA - odborný technik priamo v byte preverí funkčnosť prístroja

- predpokladané náklady 15 EUR
- stanovená záloha 15 EUR

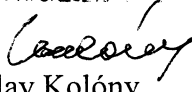
YZAMER - prístroj je demontovaný a odoslaný na odborné preskúšanie

demontáž	4,30 EUR
poštovné 2 x	4,00 EUR
preskúšanie	16,60 EUR
montáž	4,30 EUR

- predpokladané náklady spolu 29,20 EUR
- stanovená záloha 30,00 EUR

V Sereďi dňa 19.4.2010

Stavebné bytové družstvo
Dionýza Štúra 1944
926 01 Sereď
IČO: 30 997 755, DIČ: 202191811
IČ DPH: SK2021012


Miroslav Kolóny
riaditeľ