

REKLAMAČNÝ PORIADOK SBD I, Košice

Článok I.

Úvodné ustanovenia

1. STAVEBNÉ BYTOVÉ DRUŽSTVO I, (skrátene SBD I, Košice), so sídlom Vojenská ulica č. 14 , 040 14 Košice, IČO: 31661734, zapísané v Obchodnom registri Okresného súdu Košice I, oddiel: Dr, vložka Č. 763/V, vydáva, v súlade so zákonom NR SR č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľ'a a o zmene zákona SNR č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov, tento reklamačný poriadok schválený Predstavenstvom SBD I, Košice dňa 29.6.2016.
2. Tento reklamačný poriadok upravuje právne vzťahy vzniknuté medzi SBD I, Košice a vlastníkom alebo nájomcom bytu alebo nebytového priestoru v správe SBD I, Košice (ďalej len "zákazník") pri vybavovaní reklamácií správnosti a kvality služieb v oblasti správy a údržby bytových domov, ktoré sú poskytované na základe zmluvného vzťahu založeného zmluvou o výkone správy alebo založeného nájomnou zmluvou.
3. Uplatnenie reklamácie nezbavuje zákazníka povinnosti plniť svoje záväzky voči SBD I, Košice a to ani v prípade, že výsledkom reklamačného konania bude záver, že reklamácia zákazníka je oprávnená a opodstatnená a ako taká ma bezprostrednú súvislosť s plneným záväzkom.

Článok II.

Reklamácia

1. Reklamáciou sa podľa tohto reklamačného poriadku rozumie uplatnenie nároku zákazníka:
 - a) na preverenie resp. prešetrenie správnosti a/alebo kvality poskytovanej služby,
 - b) na odstránenie nesprávnosti a/alebo nekvality poskytovanej služby.
2. Za reklamáciu sa nepovažuje podanie zákazníka, ktoré podľa obsahu je:
 - a) žiadosť o identifikáciu platby,
 - b) žiadosť o identifikáciu príkazcu platby,
 - c) žiadosť o identifikáciu príjemcu platby,
 - d) žiadosť o vrátenie platby,
 - e) žiadosť o preverenie resp. prešetrenie správnosti zaúčtovania platby; pokiaľ z jej obsahu nevyplýva, že zákazník vytýka nesprávnosť zaúčtovania platby,
 - f) žiadosť o zrušenie platby pripravenej na odoslanie,
 - g) žiadosť o kópiu alebo výpis pokladničného dokladu,
 - h) podnet na zlepšenie poskytovaných služieb,
 - i) žiadosť informačného charakteru, ktorej predmetom nie je preverenie resp. prešetrenie správnosti alebo kvality poskytovaných služieb,
 - j) vyžiadanie potvrdenia na úradné účely,
 - k) vyžiadanie potvrdenia o zrealizovanej platbe,
 - l) vyžiadanie potvrdenia alebo vyhlásenia správcu bytového domu o stave

- nedoplatkov na byte alebo nebytovom priestore,
- m) vyžiadanie potvrdenia o upustení od výkonu záložného práva,
- n) stanovisko (vyjadrenie) zákazníka k oznámeniu o započítaní,
- o) sťažnosť,
- p) opravný prostriedok proti rozhodnutiu orgánu družstva.

3. Za neoprávnenú reklamáciu sa považuje:

- a) podanie, ktorým zákazník reklamuje vady správnosti alebo vady kvality služieb, ktorých poskytovanie nevyplýva zo zmluvného vzťahu medzi SBD I, Košice a zákazníkom založeným zmluvou o výkone správy alebo nájomnou zmluvou,
- b) reklamácia, ktorá je v rozpore so všeobecne záväznými právnymi predpismi alebo v rozpore s dobrými mravmi,
- c) reklamácia, v ktorej zákazník uvádza skutočnosti, ktoré sa nezakladajú na pravde,
- d) reklamácia podaná (doručená) po uplynutí lehoty na podanie reklamácie uvedenej v Čl. III. bod 1. písm. a) až e) tohto reklamačného poriadku.

Článok III.

Lehoty na podanie reklamácie

1. Zákazník je oprávnený podať reklamáciu na vykonaný úkon alebo poskytnutú službu bez zbytočného odkladu po zistení nesprávnosti alebo vady kvality poskytovanej služby, ak nie je všeobecne záväzným právnym predpisom alebo osobitným dojednaním ustanovené inak, najneskôr však v lehote do:
 - a) 6 mesiacov vo veciach organizačno - právnych,
 - b) 2 rokov vo veciach technickej údržby,
 - c) 3 rokov vo veciach účtovných,
 - d) 30 dní vo veciach vyúčtovania nákladov na služby spojené s užívaním bytu alebo nebytového priestoru (ďalej len „ročné vyúčtovanie“)
 - e) 2 rokov vo veciach investičnej činnosti ak je poskytnutá dlhšia záručná doba do uplynutia záručnej doby, odo dňa vykonania úkonu alebo poskytnutia služby a v prípade ročného vyúčtovania odo dňa jeho doručenia zákazníkovi.
- 2) Ak zákazník nepodá reklamáciu bez zbytočného odkladu po zistení nesprávnosti alebo vady kvality poskytnutej služby resp. vykonaného úkonu, najneskôr však v lehote uvedenej v Čl. III. bod 1. písm. a) až e) tohto reklamačného poriadku, zaniká mu právo na úspešné uplatnenie reklamácie resp. zanikajú jeho práva (nároky) zo zodpovednosti za vady správnosti alebo kvality poskytnutej služby resp. úkonu.

Článok IV.

Zásady prijímania reklamácií

- 1) SBD I, Košice prijíma reklamácie v podateľni vo svojom sídle počas stránkových hodín.
- 2) Reklamáciu môže zákazník uplatniť v písomnej forme alebo elektronickou poštou na sbd1@iol.sk. Reklamácia musí byť podpísaná zákazníkom.
- 3) V prípade ústnej reklamácie musí byť vyhotovený úradný záznam podpísaný zákazníkom.

- 4) Z reklamácie musí byť zrejmé, kto ju uplatňuje (identifikačné údaje o zákazníkovi v rozsahu titul, meno, priezvisko, adresa trvalého pobytu alebo adresa prechodného pobytu, korešpondenčná adresa, ak je iná ako adresa trvalého pobytu alebo adresa prechodného pobytu, prípadne aj telefonický kontakt a e-mailová adresa), čo je predmetom reklamácie (z reklamácie musí byť zrejmé vady kvality alebo vady správnosti ktorej služby resp. ktorého úkonu zákazník vytýka) a čoho sa zákazník domáha. Reklamácia musí byť podpísaná zákazníkom. Zákazník je povinný k reklamácií doložiť všetky doklady súvisiace s reklamovanou službou resp. s reklamovaným úkonom, ktoré preukazujú skutočnosti ním tvrdené.
- 5) Zákazníkovi, ktorý uplatnil reklamáciu vydá SBD I, Košice o tom potvrdenie tou istou formou akou zákazník reklamáciu uplatnil.

Článok V.

Evidencia reklamácií

1. SBD I, Košice je povinné zabezpečiť vedenie evidencie reklamácií.
2. Z evidencie reklamácií musí byť zrejmé najmä:
 - a) dátum doručenia reklamácie,
 - b) spôsob prijatia reklamácie,
 - c) identifikačné údaje zákazníka uplatňujúceho reklamáciu,
 - d) predmet reklamácie,
 - e) doklady súvisiace s reklamáciou,
 - f) kedy a komu sa reklamácia pridělila alebo odstúpila na prešetrenie a vybavenie,
 - g) spôsob prešetrenia resp. vybavenia reklamácie,
 - h) dôvody na predĺženie lehoty na vybavenie reklamácie,
 - i) v prípade oprávnenej a opodstatnenej reklamácie opatrenia prijaté zo strany SBD I, Košice a termíny ich splnenia,
 - j) dátum odoslania oznámenia zákazníkovi uplatňujúcemu reklamáciu o výsledku prešetrenia resp. vybavenia jeho reklamácie, ak sa takéto oznámenie odosiela.

Článok VI.

Zásady a lehoty na vybavenie reklamácií

1. SBD I, Košice je povinné vybaviť reklamáciu v lehote do 30 dní odo dňa jej doručenia.
2. V prípade neúplnej reklamácie, t. j. ak reklamácia neobsahuje náležitosti podľa Čl. IV. bod 5. tohto reklamačného poriadku, SBD I, Košice bez zbytočného odkladu písomne vyzve zákazníka na upresnenie reklamácie alebo na doplnenie dokladov nevyhnutných pre vybavenie reklamácie alebo na podanie vysvetlení súvisiacich s reklamovanou službou alebo s reklamovaným úkonom. Zákazník je povinný na písomnú výzvu SBD I, Košice v lehote najneskôr do piatich dní odo dňa doručenia výzvy svoju reklamáciu doplniť o požadované doklady alebo v písomnej forme upresniť svoju reklamáciu alebo v písomnej forme podať požadované vysvetlenia k podanej reklamácií.
3. V prípade neúplnej reklamácie, ktorá neobsahuje náležitosti podľa Čl. IV. bod 5. tohto reklamačného poriadku, ak SBD I, Košice podľa Čl. VII. bod 2. tohto reklamačného poriadku písomne vyzvalo zákazníka na doplnenie reklamácie alebo na podanie

vysvetlení nevyhnutných na vybavenie reklamácie alebo na doloženie dokladov preukazujúcich tvrdenia uvádzané zákazníkom v uplatnenej reklamacii, je SBD I, Košice povinné vybaviť reklamáciu v lehote do 30 dní odo dňa doplnenia reklamácie zákazníkom alebo podania vysvetlení zo strany zákazníka nevyhnutných na vybavenie reklamácie alebo doloženia dokladov zo strany zákazníka preukazujúcich tvrdenia ním uvádzané v uplatnenej reklamacii.

4. V prípade, ak zákazník na písomnú výzvu SBD I, Košice podľa Čl. VII. bod 2. tohto reklamačného poriadku v lehote najneskôr do piatich dní odo dňa doručenia výzvy svoju reklamáciu nedoplní o požadované doklady alebo v písomnej forme neupresní svoju reklamáciu alebo v písomnej forme nepodá požadované vysvetlenia k uplatnenej reklamacii nevyhnutné k jej prešetreniu a vybaveniu, na reklamáciu sa neprihliada, t. j. má sa za to, že zákazník reklamáciu nepodal resp. neuplatnil.
5. V prípade, ak je na vybavenie reklamácie zákazníka uplatnenej u SBD I, Košice nevyhnutné vyžiadať stanovisko (vyjadrenie) sprostredkovateľa alebo subdodávateľa, SBD I, Košice je povinné vybaviť reklamáciu v lehote do 30 dní odo dňa doručenia stanoviska (vyjadrenia) sprostredkovateľa alebo subdodávateľa.
6. V odôvodnených osobitne náročných prípadoch je SBD I, Košice predĺžiť lehotu na vybavenie reklamácie o ďalších 30 dní.
7. O predĺžení lehoty na vybavenie reklamácie s uvedením dôvodov je SBD I, Košice povinné písomne informovať zákazníka uplatňujúceho reklamáciu.
8. SBD I, Košice nie je povinné viesť reklamačné konanie na podanie zákazníka, ktoré sa podľa Čl. II. bod 2. tohto reklamačného poriadku nepovažuje za reklamáciu alebo, ktoré sa podľa Čl. II. bod 3. tohto reklamačného poriadku považuje za neoprávnenú reklamáciu. O tom SBD I, Košice písomne informuje zákazníka, ktorý podal podnet resp. podanie, ktoré sa podľa Čl. II. bod 2. tohto reklamačného poriadku nepovažuje za reklamáciu alebo, ktorý uplatnil reklamáciu, ktorá sa podľa Čl. II. bod 3. tohto reklamačného poriadku považuje za neoprávnenú reklamáciu.
9. SBD I, Košice nie je povinné odpovedať zákazníkovi ani viesť reklamačné konanie na opakované podanie zákazníka, pokiaľ jeho opakované podanie resp. podnet je zjavne neopodstatnené.

Článok VII.

Náklady spojené s reklamaciou

1. Náklady spojené s reklamaciou, ktorej výsledkom prešetrenia resp. vybavenia je oprávnenosť a opodstatnenosť uplatnenej reklamácie, znáša SBD I, Košice.
2. V prípade, ak nesprávnosť alebo vada kvality poskytnutej služby bola spôsobená uvedením nesprávnych alebo nepravdivých údajov zo strany zákazníka alebo nesplnením alebo porušením povinnosti vyplývajúcej pre zákazníka zo zmluvných podmienok alebo všeobecne záväzných právnych predpisov alebo vnútrodružstevných predpisov, má SBD I, Košice voči zákazníkovi nárok na úhradu nákladov vynaložených na prešetrenie a vybavenie ním uplatnenej reklamácie.

Článok VIII.

Vylúčenie zodpovednosti SBD I, Košice

1. SBD I, Košice nezodpovedá za porušenie povinností pri poskytovaní služieb, ak preukáže, že porušenie povinností bolo spôsobené okolnosťami vylučujúcim zodpovednosť podľa Čl. IX. bod 2. tohto reklamačného poriadku.
2. Za okolnosti vylučujúce zodpovednosť SBD I, Košice sa považuje prekážka, ktorá nastala nezávisle od vôle SBD I, Košice a bráni SBD I, Košice v splnení jeho povinností, ak nemožno rozumne požadovať, aby SBD I, Košice túto prekážku alebo jej následky odvrátilo alebo prekonalo a aby v čase vzniku záväzku túto prekážku predvídalo.

Článok IX.

Záverečné ustanovenia

1. Tento reklamačný poriadok nadobúda účinnosť dňom 29.6.2016.
2. Tento reklamačný poriadok platí na dobu neurčitú.
3. Meniť tento reklamačný poriadok je oprávnené iba Predstavenstvo SBD I, Košice.
4. SBD I, Košice sa zaväzuje tento reklamačný poriadok vrátane jeho prípadných zmien sprístupniť zákazníkom v sídle SBD I, Košice a na internetovej stránke www.sbd1ke.sk.