

REKLAMAČNÝ PORIADOK

Článok I. Úvodné ustanovenia a výklad pojmov

1. **Stavebné bytové družstvo v Šamoríne**, so sídlom Kováčska 1159/27, 931 01 Šamorín, IČO: 00 589 527, zapísané v Obchodnom registri Okresného súdu Trnava, Oddiel: Dr, vložka č. 206/T (*d'alej len „SBD Šamorín“*), ktoré vykonáva svoju činnosť na základe zákona č. 182/1993 Z. z. o vlastníctve bytov a nebytových priestorov v znení neskorších predpisov, v spojení so zákonom č. 246/2015 Z.z. o správcoch bytových domov v znení neskorších predpisov (*d'alej len „správca“*), je ako správca bytových domov riadne zapísaný v zozname správcov vedenom Ministerstvom dopravy, výstavby a regionálneho rozvoja Slovenskej republiky a spĺňa všetky podmienky na výkon tejto činnosti podľa zákona. Správca vydáva tento Reklamačný poriadok, ktorý bol schválený Predstavenstvom SBD Šamorín dňa 25.09.2018.
2. Vlastník bytu alebo nebytového priestoru, ktorý má uzatvorenú Zmluvu o výkone správy na výkon správy bytového domu so správcom a je zapísaný ako vlastník/spoluvlastník bytu alebo nebytového priestoru na liste vlastníctva príslušného bytového domu ku dňu podania reklamácie, alebo mal riadne uzatvorenú Zmluvu na výkon správy so správcom a bol zapísaný na liste vlastníctva príslušného domu v čase, za ktorý reklamáciu podáva, sa na účely tohto Reklamačného poriadku označuje *d'alej len ako „vlastník“*.
3. Zákon NR SR č. 182/1993 Z.z. o vlastníctve bytov a nebytových priestorov v znení neskorších zmien a predpisov, bude *d'alej* označovaný na účely tohto Reklamačného poriadku len ako **„BytZ“**.
4. **Správu bytového domu** je obstarávanie služieb a tovaru, ktoré správca zabezpečuje pre vlastníkov bytov a nebytových priestorov v spravovanom bytovom dome a to :
 - a) prevádzku, údržbu, opravy a udržiavanie spoločných častí bytového domu, spoločných zariadení bytového domu, príľahlého pozemku a príslušenstva,
 - b) služby spojené s užívaním bytu alebo nebytového priestoru,
 - c) vedenie účtu bytového domu v banke,
 - d) vymáhanie škody, nedoplatkov vo fonde prevádzky, údržby a opráv, ako aj iných nedoplatkov,
 - e) iné činnosti, ktoré bezprostredne súvisia s užívaním domu ako celku jednotlivými vlastníkami bytov a nebytových priestorov v bytovom dome.
5. **Službou** sa na účely tohto Reklamačného poriadku rozumie vykonávanie správy bytového domu, spoločných častí a zariadení bytového domu a dodávanie súvisiacich služieb, ktoré je správca oprávnený poskytovať podľa osobitných predpisov a povolení, ako i v súlade so zápisom predmetu jeho činnosti v príslušnom Obchodnom registri.
6. **Plnením** sa na účely tohto Reklamačného poriadku rozumie plnenie spojené s užívaním bytu alebo nebytového priestoru v bytovom dome ako napr. dodávka tepla a teplej vody, dodávka vody od vodárenskej spoločnosti, odvádzanie odpadových vôd, užívanie výt'ahov a dodávka elektrickej energie na osvetlenie spoločných priestorov bytového domu.

7. Tento Reklamačný poriadok sa vzťahuje na služby, ktoré správca poskytuje svojimi zamestnancami a spolupracujúcimi osobami. Reklamačný poriadok má slúžiť k správneho postupu pri uplatňovaní práv reklamujúceho vlastníka a zodpovednosti za služby poskytované správcom vlastníkom bytov a nebytových priestorov v bytových domoch v správe SBD Šamorín. Cieľom reklamačného poriadku je zabezpečenie jednotného, rýchleho a správneho postupu pri vybavovaní reklamácií.
8. Reklamačný poriadok upravuje rozsah, podmienky a spôsob uplatnenia práva zo zodpovednosti za vady služby poskytovanej správcom a súvisiacej s výkonom správy bytového domu správcom, a to pre vlastníkov bytov a nebytových priestorov v spravovaných bytových domoch správcom na základe zmluvy o výkone správy, objednávky, resp. inej dohody.

Článok II. Reklamácia a Prijímanie reklamácie

1. Reklamáciou sa podľa tohto Reklamačného poriadku rozumie uplatnenie **zodpovednosti za vady služby súvisiacej s výkonom správy bytového domu správcom**.
2. Vlastník je oprávnený uplatniť svoje výhrady a zodpovednosť za vadu (ďalej len „reklamácia“) a má právo požadovať od správcu, aby riadne a včas podanú reklamáciu riešil alebo odstránil.
3. Vlastník má právo reklamovať vady zistené po vykonaní a odovzdaní prác alebo služieb, ak za tieto práce alebo služby vykonal úhradu. Toto právo sa nevzťahuje na službu, za ktorú správca nezodpovedá.
4. Rozdelenie reklamácií z hľadiska dôvodov ich vzniku:
 - a) **interná reklamácia**, súvisiaca s akýmkoľvek úkonom spojeným s výkonom správy bytového domu alebo bytu vykonávanú správcom v rámci výkonu správy bytového domu podľa Zmluvy o výkone správy a BytZ.. Správca poskytuje na služby a úkony spojené s výkonom správy bytového domu záruky podľa článku III. bod 1/ tohto Reklamačného poriadku, pričom záručná doba začína plynúť dňom prevzatia prác, služieb alebo dodávok alebo písomnosti od správcu. Pri náhrade služby formou nápravy nekvalitnej alebo vadnej služby toho istého druhu v rámci reklamácie, začne plynúť nová záručná doba, a to odo dňa prevzatia tejto služby od správcu.
 - b) **externá reklamácia** súvisiaca s: (i) vadou diela, na ktorého vykonanie bola uzatvorená zmluva o dielo, prípadne iná dohoda alebo odstránenie vady diela vzniknutej pri bežných údržbárskych prácach, na ktoré nebola uzatvorená osobitná zmluva, ak sa považuje vykonanie opravy za nekvalitné alebo ak vykonaná oprava má vady. Uplatniť reklamáciu musí vlastník bezodkladne, najneskôr do 30 kalendárnych dní od zistenia vady, a to len v rámci záručnej doby stanovenej príslušnými právnymi predpismi, (ii) vadou v dodávke plnení pozostávajúcich z dodávky tepla, teplej a studenej vody, odpadových vôd, elektrickej energie do spoločných priestorov bytového domu, okrem služieb a prác, ktoré vlastník uhrádza priamo dodávateľovi týchto služieb. Pri riešení externej reklamácie sa postupuje podľa článku V. tohto Reklamačného poriadku.
5. **Neoprávnenou reklamáciou** sa rozumie reklamácia:
 - ktorou vlastník reklamuje také chyby služieb v oblasti správy bytových domov, ktoré nevyplývajú zo zmluvného vzťahu medzi vlastníkom a SBD Šamorín ako správcom podľa BytZ. alebo Zmluvy o výkone správy;
 - ktorá je v rozpore so všeobecne záväznými právnymi predpismi alebo v rozpore s dobrými mravmi;
 - v ktorej vlastník uvádza také skutočnosti a dôvody, ktoré sa ukážu ako neopodstatnené, alebo sa nezakladajú na pravde;
 - ktorá je podaná (doručená) po uplynutí lehoty na podanie reklamácie uvedenej v článku III. alebo v bode 4/ písm. b) tohto článku Reklamačného poriadku;
 - e-mailová reklamácia, ktorá nebola vlastníkom potvrdená v písomnej podobe;

- reklamácia, ku ktorej vlastník nepodá písomné doklady potvrdzujúce skutočnosť reklamácie v zmysle bodu 4/ a 7/ tohto článku Reklamačného poriadku a neučiní tak, ani v dodatočnej lehote mu danej správcom.
6. Vlastník môže reklamáciu podať:
- a) **osobne** počas stránkových hodín v sídle správcu, pričom reklamácia musí byť predložená správcovi v písomnej, listinnej podobe,
 - b) **poštovou zásielkou** na adresu sídla správcu,
 - c) **elektronickou formou** na e-mailovú adresu reklamacie@sbdsa.sk. Reklamáciu podanú elektronickou formou musí vlastník doplniť najneskôr do troch kalendárnych dní predložením originálu reklamácie s vlastnoručným podpisom a pripojiť k reklamácií všetky súvisiace doklady a prílohy. V prípade nepredloženia originálu reklamácie v danej lehote, má sa za to, že vlastník reklamáciu neuplatnil.
Reklamácie v inej podobe a forme nie sú uznané.
7. Vlastník musí v reklamácií uviesť presný predmet reklamácie, vrátane odôvodnenia, a taktiež svoje identifikačné údaje najmä: meno a priezvisko, dátum narodenia, adresu trvalého pobytu (prípadne prechodného pobytu), telefonický a prípadne aj emailový kontakt na svoju osobu, ďalej adresu bytového domu, v ktorom vlastní byt alebo nebytový priestor a variabilný symbol. Reklamácia musí obsahovať všetky súvisiace doklady a prílohy k predmetnej reklamácií, všetko v písomnej, listinnej podobe. Súčasťou reklamácie je aj presné a zrozumiteľné vyjadrenie vlastníka, čoho sa reklamáciou domáha.
8. Vlastník sa nemôže domáhať reklamácie len na základe nepodložených dohadov, domnienok, náhodne vypočutých rozhovorov alebo iných neoverených informácií bez ohľadu na pôvod ich zdroja. Taktiež sa vlastník nemôže domáhať reklamácie, iba na základe tvrdenia vlastníka, že ústne informoval o reklamovaných skutočnostiach správcu, alebo dodávateľa služby.
9. Reklamáciu môže podať iba vlastník, v zmysle článku I. bod 2/ tohto Reklamačného poriadku, alebo ním poverená osoba, ktorá sa musí správcovi preukázať splnomocnením s úradne osvedčeným podpisom vlastníka.
10. **Za reklamáciu sa nepovažuje podanie vlastníka**, 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 jednoznačne nevyplýva, že vlastník vytýka nesprávnosť zaúčtovania platby,
 - f) žiadosť o zrušenie platby pripravenej na odoslanie,
 - g) žiadosť o kópiu alebo výpis pokladničného dokladu,
 - h) podnet/návrh na zlepšenie poskytovaných služieb alebo návrhy na zlepšenie činnosti SBD Šamorín,
 - 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 veku stavby,
 - l) vyžiadanie potvrdenia o zrealizovanej platbe,
 - m) vyžiadanie potvrdenia alebo vyhlásenia správcu bytového domu o stave nedoplatkov na byte alebo nebytovom priestore,
 - n) vyžiadanie potvrdenia o upustení od výkonu záložného práva,
 - o) stanovisko (vyjadrenie) vlastníka k oznámeniu o jednostrannom započítaní,
 - p) sťažnosť,
 - q) opravný prostriedok proti rozhodnutiu orgánu SBD Šamorín.

8. Postup správcu pri prijatí a evidencii reklamácie:

- a) správca vyznačí dátum doručenia reklamácie vlastníka,
- b) zapíše uvedenú reklamáciu do evidencie reklamácií, pričom vyznačí, či ide o reklamáciu podanú osobne, poštou alebo e-mailom,
- c) zapíše zoznam a počet priložených príloh k reklamácii,
- d) uvedie predmet reklamácie a druh reklamácie (interná alebo externá), kde v prípade reklamácie doručenej osobne, správca vyznačí na vlastníckovej kópii dátum prevzatia reklamácie.

9. V prípade, ak vlastník reklamuje správnosť merania bytových vodomeroch, pomerových meračov tepla alebo kalorimetrických meračov tepla, postupuje podľa článku IV. bod 9/ tohto Reklamačného poriadku.

10. V prípade, ak vlastník reklamuje počet osobo-mesiakov nahlásených u iného vlastníka, postupuje sa pri vybavení reklamácie podľa článku IV. bod 10/ tohto Reklamačného poriadku.

11. V prípade, že je reklamácia nejasná, alebo neobsahuje všetky požadované náležitosti, vlastník bude obratom vyzvaný na jej doplnenie do určitého termínu, minimálne 10 kalendárnych dní od doručenia písomnej výzvy správcu na doplnenie podanej reklamácie. Ak tento termín vlastník nedodrží a v danom termíne nevykoná správcom požadované doplnenie, bude sa reklamácia považovať za neoprávnenú. Termín vybavenia reklamácie sa predlžuje o dobu, odkedy bol vlastník vyzvaný na doplnenie reklamácie po dobu, do ktorej doplňujúce informácie k reklamácii správcovi nedoručil v písomnej, listinnej podobe.

Článok III.

Lehoty na podanie reklamácie

1. Vlastník je oprávnený uplatniť svoje výhrady podaním reklamácie na vykonaný úkon alebo poskytnutú službu súvisiacu s výkonom správy bytového domu správcom, t.j. tzv. internej reklamácie, bez zbytočného odkladu po zistení nesprávnosti alebo chyby kvality poskytovanej služby, najneskôr v lehotách stanovených nasledovne:
 - a) vo veciach vyúčtovania použitia fondu prevádzky, údržby a opráv, úhrad za plnenia rozúčtované na jednotlivé byty a nebytové priestory v bytovom dome (ďalej len „hlavné vyúčtovanie“) do 30 kalendárnych dní odo dňa doručenia hlavného vyúčtovania vlastníkovi,
 - b) vo veciach organizačno-právnych do 15 kalendárnych dní odo dňa vykonania úkonu alebo poskytnutia služby vlastníkovi,
 - c) vo veciach reklamácie správnosti merania bytových vodomeroch, pomerových meračov tepla alebo kalorimetrických meračov tepla, do 10 kalendárnych dní po vykonaní odpočtu merania,
 - d) vo veciach reklamácie doručených písomných podaní ekonomického, technického a organizačného charakteru (napr. súhlas na úpravu bytu, zmena preddavkov za služby a pod.), do 10 kalendárnych dní od dňa doručenia písomnosti obsahujúcej informácie uvedeného charakteru,

ak nie je všeobecne záväzným právnym predpisom alebo osobitným dojednaním ustanovené inak.

2. Pokiaľ vlastník neuplatní reklamáciu bez zbytočného odkladu po zistení nedostatku, najneskôr však v lehote uvedenej v bode 1/ tohto článku Reklamačného poriadku, zaniká mu právo na úspešné uplatnenie reklamácie resp. zanikajú jeho práva (nároky) zo zodpovednosti za vady poskytnutej služby správcom pri výkone správy. Právo vlastníka na náhradu škody tým nie je dotknuté.

Článok IV.

Lehoty na vybavenie reklamácií

a reklamačné konanie

1. Správca je povinný vybaviť riadne a včas doručенú internú reklamáciu ihneď, v zložitejších prípadoch do troch pracovných dní, avšak najneskôr v lehote do 30 kalendárnych dní odo dňa jej doručenia a to vydaním písomného dokladu/stanoviska o spôsobe vybavenia reklamácie. Do tejto lehoty sa

nezapočítava doba potrebná na odborné posúdenie vady (napr. pri chybnom, resp. nefunkčnom vodomere, rozdeľovači nákladov na teplo a pod.). Ak ide o zrejmu vadu služby a na jej odstránenie má správca všetky potrebné prostriedky a doklady, je povinný takúto vadu podľa možností odstrániť bez zbytočného odkladu.

2. V prípade, že správca zistí, že reklamácia neobsahuje všetky náležitosti podľa článku II. bod 4/ a 7/ tohto Reklamačného poriadku, bez zbytočného odkladu písomne vyzve vlastníka na doplnenie podania resp. vysvetlenie skutočností potrebných k vybavovaniu reklamácie. Vlastník je povinný v stanovenej primeranej lehote, nie kratšej ako 10 kalendárnych dní, doplniť svoju reklamáciu o požadované doklady, a vysvetlenia.
3. Správca je povinný, v prípade neúplnej reklamácie a po vyzvaní vlastníka na doplnenie potrebných dokladov, vybaviť reklamáciu najneskôr v lehote do 30 kalendárnych dní odo dňa doručenia doplnenia reklamácie vlastníkom alebo písomného podania vysvetlenia zo strany vlastníka.
4. Ak vlastník v lehote uvedenej v písomnej výzve správcu reklamáciu nedoplní ani nepodá požadované písomné vysvetlenie k podanej reklamáci, reklamácia sa bude považovať za neoprávnenú, tak ako je uvedené v článku II. bod 5/ a 11/ tohto Reklamačného poriadku.
5. V prípade potreby, v odôvodnených osobitne náročných prípadoch môže správca predĺžiť lehotu na vybavenie reklamácie o ďalších 30 kalendárnych dní, o čom je povinný písomne informovať vlastníka uplatňujúceho reklamáciu.
6. Správca nie je povinný viesť reklamačné konanie na podanie vlastníka, ktoré sa podľa článku II. bod 5/ tohto Reklamačného poriadku považuje za neoprávnenú reklamáciu alebo, ktoré sa podľa článku II. bod 10/ tohto Reklamačného poriadku nepovažuje za reklamáciu.
7. Správca nie je povinný odpovedať vlastníkovi, ani viesť reklamačné konanie na opakované podanie vlastníka, pokiaľ jeho opakovaný podnet je zjavne neopodstatnený alebo ak obsahom opakovaného podania sú skutočnosti uplatňované v predchádzajúcej reklamáci už správcom vybavenej.
8. Správca po vybavení reklamácie vyhotoví vlastníkov písomnú odpoveď, ktorú zašle vlastníkovi doporučenou poštou na adresu jeho trvalého pobytu, ktorú uviedol v podanej reklamáci. Kópiu odpovede na reklamáciu zaslanú vlastníkovi, správca založí k originálu prijatej reklamácie spolu s inou dokumentáciou použitou na vybavenie reklamácie. V evidencii reklamácií sa vyznačí, kedy bola zásielka vlastníkovi odoslaná, oprávnenosť reklamácie, prípadne iné informácie. Ak správca reklamovanú vadu odstránil, v zmysle tohto Reklamačného poriadku, považuje sa reklamácia za vybavenú.
9. V prípade, ak vlastník reklamuje správnosť merania bytových vodomeroch, pomerových rozvádzačov tepla na radiátoroch, alebo kalorimetrických meračov tepla, je okrem reklamácie povinný správcovi doručiť aj žiadosť na odborné preskúšanie merača, ktoré následne správca na náklady vlastníka zabezpečí. V takomto prípade je vlastník povinný zaplatiť zálohu vo výške oprávnených nákladov na vyhotovenie odborného preskúšania merača, ktorej výška bude stanovená na základe cien oprávnenej organizácie na overovanie meračov, ako aj náklady na demontáž reklamovaného merača, montáž nového merača a poštovné. Potom ako vlastník zaplatí zálohu podľa predchádzajúcej vety, správca obratom zabezpečí demontáž reklamovaného merača, montáž nového merača, zaslanie reklamovaného merača na odborné premeranie do odbornej skúšobne, ktorá vydá rozhodnutie – protokol o zisteniach vykonanej odbornej skúšky. Ak odborná skúška potvrdí, že merač je vyhovujúci, správca ponechá vlastníkovi nový merač a zúčtuje vlastníkovi náklady s týmto spojené, pričom do zúčtovania zahrnie zaplatenú zálohu. Ak odborná skúška potvrdí, že merač je nevyhovujúci, správca ponechá vlastníkovi nový merač a vráti vlastníkovi zloženú zálohu. Úhrada opodstatnených nákladov spojených s montážov/demontážov merača, vykonaním odbornej skúšky merača a pod. sa uhradia z fondu prevádzky, údržby a opráv bytového domu.

10. V prípade, ak vlastník reklamuje počet osobo-mesiacov, ktorý nahlásil iný vlastník bytu v danom bytovom dome ako reklamujúci vlastník, sa bude postupovať tak, že reklamujúci vlastník spíše čestné prehlásenie o tom, že v byte alebo nebytovom priestore vlastníka, u ktorého reklamuje počet osobo-mesiacov, sa zdržuje iný ako ním udávaný počet osôb a toto svoje prehlásenie dá podpísať minimálne ďalším dvom vlastníkom z predmetného vchodu bytového domu. Správca po obdržaní takéhoto čestného prehlásenia vyzve vlastníka, u ktorého je podozrenie, že uviedol zlý počet osobo-mesiacov ku konzultácií. Správca uvedené čestné prehlásenie môže použiť aj pri súdnom spore, ak k nemu dôjde, ohľadne rozúčtovania nákladov na služby spojené s užívaním bytu alebo nebytového priestoru, ktoré sa rozúčtávajú podľa osobo-mesiacov.

Článok V.

Finančné náklady spojené s reklamáciou

1. Náklady spojené s reklamáciou, ktorej výsledkom prešetrenia resp. vybavenia je oprávnenosť a opodstatnenosť uplatnenej reklamácie, znáša správca, okrem prípadu, že ide o reklamáciu externú.
2. Ak nesprávnosť resp. nedostatok bol spôsobený uvedením nesprávnych alebo nepravdivých údajov zo strany vlastníka alebo nesplnením alebo porušením povinnosti vyplývajúcej pre vlastníka zo zmluvných podmienok alebo všeobecne záväzných predpisov, má správca voči vlastníkovi nárok na úhradu nákladov vynaložených na prešetrenie a vybavenie ním uplatnenej reklamácie.

Článok VI.

Externá reklamácia, jej uplatnenie a spôsob vybavenia

1. Vlastník pri zistení väd definovaných v článku II. v bode 4/ písm. b), (i) tohto Reklamačného poriadku je povinný:
 - a) zistenú vadu obratom oznámiť (podaním písomnej reklamácie) správcovi bez zbytočného odkladu po tom, čo takúto vadu zistil,
 - b) toto oznámiť správcovi bez zbytočného odkladu po tom, čo ich mal zistiť pri vynaložení odbornej starostlivosti pri odbornej prehliadke pri preberaní diela,
 - c) do odovzdávacieho a preberacieho protokolu, ktorý sa vystavuje po dokončení diela uviesť všetky zjavné chyby a vady najmä, ktoré z funkčného hľadiska nebránili, ako aj bránili prevzatíu diela,
 - d) oznámiť správcovi v priebehu záručnej doby všetky zistené vady na materiálovej zložke alebo prevedení diela, ktoré boli poskytnuté dodávateľom diela alebo výrobcom poskytnutého tovaru alebo dodávateľom služby.
2. Vlastník je povinný k podanej písomnej reklamácií pripojiť všetky doklady, ktoré osvedčujú poskytnutie služby, tovaru alebo diela, pre ktorého zistené vady reklamáciu podáva.
3. V prípade podania tzv. externej reklamácie, správca vyhotoví „Evidenčný list reklamácie“, do ktorého zaznačujú všetky informácie o priebehu všetkých uplatnených reklamácií vzťahujúcich sa k tej istej zmluve o dielo. V prípade podanej neopodstatnenej reklamácie, správca písomne oznámi v lehote 30 kalendárnych dní vlastníkovi dôvod neuznania reklamácie dodávateľom diela alebo služby.
4. Správca je povinný viesť evidenciu dodávateľov služieb a prác, ktorí si neplnia riadne a včas svoje povinnosti spojené s odstraňovaním reklamovaných väd diela, za účelom poskytnutia informácií pri realizovaných výberových konaniach, resp. upozorňovať zástupcov vlastníkov bytov pri výbere dodávateľov.
5. Ak dodávateľ nebude reagovať na doručení reklamáciu alebo v lehote do 6 kalendárnych mesiacov odo dňa doručenia písomnej reklamácie od správcu neodstránil reklamovanú vadu diela, správca písomne vyzve vlastníkov, aby rozhodli o ďalšom právnom postupe voči takémuto dodávateľovi.

Článok VII. Vylúčenie záruky

Záruka sa nevzťahuje na vady služby/plnenia, ktoré po ich prevzatí:

- a) spôsobil vlastník sám alebo iná osoba, poškodením zabudovaného zriaďovacieho predmetu alebo vymeneného konštrukčného prvku a pod., resp. neodbornou manipuláciou a nedodržaním návodu na obsluhu alebo zanedbanou starostlivosťou,
- b) vznikli nesprávnym spôsobom používania, nedovoleným používaním alebo používaním na iné účely, ako je služba a službou získané dielo,
- c) vznikli ako následok svojvoľných úprav alebo opráv vykonaných inou osobou, ako je osoba oprávnená na ich vykonanie podľa určenia správcu alebo dodávateľa takýchto prác a služieb, ako aj iných neodborných zásahov alebo akýmkoľvek zaobchádzaním, ktoré je v rozpore so záručnými podmienkami.

Článok VIII. Zodpovednosť správcu

1. Správca zodpovedá vlastníčkovi za práce a služby, ktoré mu boli poskytnuté podľa Zmluvy o výkone správy alebo BytZ. a síce zodpovedá, že v danom rozsahu poskytnuté práce alebo služby majú požadovanú kvalitu, rozsah a vlastnosti, ktoré majú byť dosiahnuté v dôsledku poskytnutia prác alebo príslušnej služby a za to, že daná práca alebo služba je bez väd a nedostatkov, resp. poskytnuté práce alebo služba zodpovedá podmienkam stanoveným osobitnými predpismi alebo uzatvorenej zmluve.

2. Správca zodpovedá za uplatnenie reklamácie voči dodávateľovi v termíne:

- a) ihneď od jej doručenia, pri externých reklamáciách definovaných v článku II. v bode 4/ písm. b), (ii) tohto Reklamačného poriadku,
- b) najneskôr do 5 pracovných dní odo dňa doručenia externej reklamácie definovanej v článku II. v bode 4/ písm. b), (i) tohto Reklamačného poriadku,
- c) najneskôr do 15 kalendárnych dní po uplynutí termínu odstránenia väd, uvedených v odovzdávajúcom a preberacom protokole.

3. Správca nezodpovedá za vady pri službách, ktoré:

- a) nemožno pokladať za vady, na ktoré sa vzťahuje záruka podľa článku VII. tohto Reklamačného poriadku,
- b) vznikli po uplynutí záručnej doby, alebo
- c) ktoré boli uplatnené až po uplynutí záručnej doby.

4. Správca zhodne nezodpovedá za vadu poskytnutej služby, ak vlastník ako odberateľ tejto služby nevie hodnoverným spôsobom preukázať, že za túto službu vykonal finančnú úhradu.

Článok IX. Osobitné ustanovenia

1. S prihliadnutím na právne postavenie správcu ako stavebného bytového družstva, má vlastník a súčasne člen SBD v Šamoríne právo v prípade neriešenia alebo zdĺhavého riešenia vybavovania podanej reklamácie, informovať orgány družstva a síce predstavenstvo a kontrolnú komisiu a prostredníctvom týchto orgánov žiadať o vykonanie nápravy.

2. Vybavením reklamácie sa rozumie postup a dokončenie reklamačného konania v zmysle z.č. 250/2007 Z.z. o ochrane spotrebiteľa v znení neskorších predpisov.

3. Vo veciach, ktoré neupravuje tento Reklamačný poriadok, sa postupuje podľa všeobecne záväzných právnych predpisov Slovenskej republiky.



Článok X. Záverečné ustanovenia

1. Tento Reklamačný poriadok vrátane jeho prípadných zmien sa SBD Šamorín zaväzuje sprístupniť vlastníkom na viditeľnom mieste, a to na vývesnej tabuli vo vestibule sídla SBD Šamorín a tiež na webovej stránke a to www.sbdsa.sk.
2. Tento Reklamačný poriadok nadobúda účinnosť dňom 25.09.2018.
3. Tento Reklamačný poriadok platí na dobu neurčitú.
4. Meniť tento Reklamačný poriadok je oprávnené iba Predstavenstvo SBD Šamorín.

V Šamoríne dňa 25.09.2018

.....
Eva Roskošová
predseda predstavenstva
Stavebné bytové družstvo v Šamoríne

.....
Roman Árpaš
podpredseda predstavenstva
Stavebné bytové družstvo v Šamoríne