



Reklamačný poriadok

Bytové družstvo Trenčianske Teplice (ďalej aj ako „správca“), ktorého právne postavenie je zakotvené v § 8 zákona č. 182/1993 Z. z. o vlastníctve bytov a nebytových priestorov v znení neskorších predpisov (ďalej aj ako „ZByt“), a ktorého predmet činnosti obsahuje okrem iného i správu a údržbu nehnuteľností v rozsahu voľných živností, v súlade s ustanoveniami zákona č. 250/2007 Z.Z. v znení neskorších predpisov o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona 372/1990 Zb. o priestupkoch vydáva tento reklamačný poriadok:

Čl. 1

Vymedzenie niektorých pojmov

1. Správcom sa rozumie Bytové družstvo Trenčianske Teplice uvedené v záhlaví tohto Reklamačného poriadku, ktoré spotrebiteľovi poskytuje služby.
2. Spotrebiteľom je fyzická osoba alebo právnická osoba, ktorá používa služby poskytované správcom pre osobnú potrebu alebo potrebu príslušníkov svojej domácnosti. Spotrebiteľ je v právnom vzťahu k správcovi najmä na základe zmluvy o výkone správy, zmluvy o nájme nebytových priestorov a podobne.
3. Reklamáciou sa rozumie uplatnenie nároku spotrebiteľa na preverenie správnosti a kvality poskytovanej služby spotrebiteľovi alebo na odstránenie nesprávnosti alebo chýb kvality služieb, poskytovaných v súvislosti so správou bytových domov a bytov. Reklamácia je uplatnená dňom úplného a riadneho spisania protokolu o reklamácii a doložením všetkých príslušných dokladov.
4. Vybavením reklamácie sa rozumie ukončenie reklamačného konania v zmysle zákona č. 250/2007 Z. z. v znení neskorších predpisov.

Čl. 2

Účel reklamácie

1. Účelom reklamačného poriadku je informovať spotrebiteľa o rozsahu, podmienkach a spôsobe uplatnenia zodpovednosti za vady výrobkov a služieb (ďalej len „reklamácia“), vrátane údajov o tom, kde možno reklamáciu uplatniť a o vykonávaní záručných opráv. Reklamačný poriadok upravuje právne vzťahy, vzniknuté medzi správcom a spotrebiteľmi pri vybavovaní reklamácií správnosti a kvality služieb poskytovaných spotrebiteľom v oblasti správy bytových domov podľa ustanovení ZByt.



Cieľom reklamačného poriadku je zabezpečenie jednotného, rýchleho a správneho postupu pri vybavovaní reklamácií.

Čl. 3

Právo na uplatnenie reklamácie

1. Spotrebiteľ je oprávnený uplatniť svoje výhrady a zodpovednosť za vadu služby voči správcovi len v prípade, že považuje vyúčtovanie nákladov, spojených s užívaním bytu (ďalej len „vyúčtovanie“) za nedostatočné, nesprávne alebo má k vyúčtovaniu iné výhrady vychádzajúce zo vzťahu uvedeného v článku 1. tohto reklamačného poriadku, a to do 30 dní od doručenia vyúčtovania.

Čl. 4

Miesto uplatnenia reklamácie

1. Spotrebiteľ uplatňuje reklamáciu písomne, a to prostredníctvom pošty alebo osobným podaním v podateľni v sídle Bytového družstva Trenčianske Teplice, Štvrť SNP 63, 914 51 Trenčianske Teplice. Za dátum uplatnenia reklamácie zaslanej správcovi poštou sa považuje deň, kedy zásielka bola správcovi doručená.
2. Spotrebiteľ je povinný, ak je to potrebné pri reklamácii doložiť doklady, ktoré osvedčujú poskytnutie služby od správcu.
3. Ak spotrebiteľ neodovzdá potrebné doklady týkajúce sa predmetu reklamácie, správca reklamačné konanie nezaháji alebo zastaví.

Čl. 5

Povinnosti správcu

1. Správca je povinný:
 - a) Vydať spotrebiteľovi potvrdenie o uplatnení písomnej reklamácie, resp. vydať kópiu záznamu o zaevidovaní reklamácie,
 - b) Vydať písomný doklad o vybavení reklamácie najneskôr do 30 dní od dátumu uplatnenia reklamácie s poznámkou, či je reklamácia opodstatnená alebo neopodstatnená,
 - c) Vybaviť reklamáciu pokiaľ možno obratom, v zložitejších prípadoch do 7 pracovných dní. Do tejto doby sa nezapočítava čas potrebný na odborné



posúdenie reklamácie,

- d) Riaditeľ správcu vedie knihu reklamácií, kde je evidencia všetkých prijatých reklamácií s údajmi o ich vybavení a je povinný ju predložiť na požiadanie orgánom dozoru na nahliadnutie. Lehota na vybavenie reklamácie nesmie presiahnuť 30 dní od podania reklamácie,
- e) Správca je povinný poučiť spotrebiteľa o jeho právach podľa všeobecného predpisu (§ 622 a 623 Občianskeho zákonníka),
- f) Správca je oprávnený spracovávať osobné údaje spotrebiteľa podľa osobitného predpisu.

Čl. 6

Alternatívne riešenie sporu.

Spotrebiteľ 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,
Továrenská 7, P.O. Box 40, 828 55 Bratislava 24;
email: ars@teleoff.gov.sk
3. Slovenská obchodná inšpekcia, ústredný inšpektorát, odbor pre medzinárodné vzťahy a alternatívne riešenie spotrebiteľských sporov,
Bajkalská 21/A, poštový priečinok 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@sospotrebitelev.sk,
5. OMBUDSPOT® , združenie na ochranu práv spotrebiteľov, Šrobárova
2676/30, 058 01 Poprad;
email: helena.mezenska@ombudspot.sk.



Bytové družstvo Trenčianske Teplice

Štvrť SNP 63, 914 51

Zapísané v OR Okresného súdu Trenčín. Oddiel Dr., Vložka č.95/R

6. Združenie sociálno-právne poradenstvo pre každého, Pod Lipovým 29, 841 07 Bratislava, email: hofmannovasak@gmail.com.

Čl. 7

Všeobecné ustanovenia

1. Tento reklamačný poriadok je umiestnený na viditeľnom mieste:

a to na tabuli oznamov vo vstupe do administratívnej budovy v sídle správcu a tiež na webovej stránke správcu www.bdtrenciansketeplice.sk

2. Tento reklamačný poriadok schválilo Predstavenstvo Bytového družstva Trenčianske Teplice uznesením č. 3 zo dňa 16. 1. 2020 a týmto dňom nadobúda platnosť a účinnosť.

V Trenčianskych Tepliciach, dňa 16. 1.2020

Ing. Marta Takáčová
predseda predstavenstva

Ing. Vladimír Ondruš
podpredseda predstavenstva



Poučenie spotrebiteľa o jeho právach podľa všeobecného predpisu

(§18 ods. 4 z. č. 250/2007 Z. z. v spojitosti s § 622 a 623 z. č. 40/1964 Zb.)

V zmysle § 18 ods. 4 z. č. 250/2007 Z. z. ak spotrebiteľ uplatní reklamáciu, je predávajúci povinný ho poučiť o jeho právach podľa § 622 a § 623 Občianskeho zákonníka v platnom znení:

§ 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 iné neodstrániteľné vady, má kupujúci právo na primeranú zľavu z ceny veci.

Svojim podpisom potvrdzujem, že som bol v zmysle § 18 ods. 4 z. č. 250/2007 Z. z. poučený o svojich právach podľa § 622 a § 623 Občianskeho zákonníka v platnom znení:

meno, priezvisko – čitateľne, podpis spotrebiteľa

dátum a miesto