

# REKLAMAČNÝ PORIADOK

## STAVEBNÉHO BYTOVÉHO DRUŽSTVA OBČANOV ŠTÚROVO

Stavebné bytové družstvo občanov so sídlom Lipová ulica č. 3, 943 01 Štúrovo,  
IČO: 18047432, DIČ: 2021035247, zapísané v obchodnom registri Okresného súdu Nitra,  
oddiel: Dr, Vložka číslo 286/N (ďalej len „SBDO Štúrovo“)

### **vydáva tento Reklamačný poriadok**

upravujúci právne vzťahy vzniknuté medzi SBDO Štúrovo /predávajúcim/ a spotrebiteľmi pri vybavovaní reklamácií správnosti a kvality činností a služieb spojených so správou bytového a nebytového fondu dodávaných spotrebiteľom.

### **Článok I.**

#### **Vymedzenie niektorých pojmov**

1. Pod pojmom „**zákon**“ sa na účely tohto reklamačného poriadku rozumie zákon č. 250/2007 Z.z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady číslo 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov.
2. **Spotrebiteľom** je v podmienkach SBDO Štúrovo osoba, ktorá používa služby poskytované SBDO Štúrovo pre svoju osobnú potrebu alebo pre potreby príslušníkov svojej domácnosti. Spotrebiteľ je v právnom vzťahu k SBDO Štúrovo najmä na základe zmluvy o výkone správy, nájomnej zmluvy, podnájomnej zmluvy, zmluvy o nájme a podnájme nebytových priestorov, mandátnej zmluvy a podobne.
3. **Predávajúcim** sa na účely tohto reklamačného poriadku rozumie SBDO Štúrovo, ktoré svojím spotrebiteľom zabezpečuje činnosti a služby spojené so správou bytového a nebytového fondu, okrem služieb a prác, ktoré spotrebiteľ uhradza priamo ich dodávateľovi. Predávajúci pri uzatváraní a plnení spotrebiteľskej zmluvy koná v rámci predmetu svojej podnikateľskej činnosti.
4. **Reklamáciou** sa rozumie uplatnenie nároku spotrebiteľa zo zodpovednosti za vady služby a to:
  - preverenie resp. prešetrenie správnosti a kvality poskytovanej služby,
  - na odstránenie nesprávnosti alebo nekvality poskytovanej služby
5. **Neoprávnenou reklamáciou** sa rozumie reklamácia:
  - ktorou spotrebiteľ reklamuje také vady správnosti alebo kvality služieb a činností v oblasti správy bytových domov, ktorých poskytovanie nevyplýva zo zmluvného vzťahu medzi SBDO Štúrovo
  - ktorá je v rozpore so všeobecne záväznými právnymi predpismi alebo dobrými mravmi

- v ktorej spotrebiteľ uvádza také skutočnosti a dôvody, ktoré sa ukážu ako neopodstatnené, alebo sa nezakladajú na pravde
- ktorá je podaná po uplynutí lehoty na podanie reklamácie
- ktorú v lehote uvedenej v písomnej výzve SBDO Štúrovo spotrebiteľ nedoplnil alebo k nej nepodal požadované vysvetlenie

### **Článok II.**

#### **Spôsob a miesto uplatnenie reklamácie**

1. Prijímanie reklamácie na adrese: Stavebné bytové družstvo občanov, Lipová 3, 943 01 Štúrovo a to v podateľni počas stránkových hodín

Pondelok	8.00 – 11.00 hod.	12.30 – 15.00 hod
Streda	8.00 – 11.00 hod.	12.30 – 17.00 hod.
Piatok	8.00 – 14.00 hod.	

2. Z reklamácie musí byť zrejmé kto ju uplatňuje, čo je predmetom reklamácie a čoho sa spotrebiteľ domáha.

Spotrebiteľ musí k reklámácii doložiť všetky doklady súvisiace s reklamovanou službou alebo činnosťou Stavebného bytového družstva občanov v Štúrove, ktoré preukazujú skutočnosťou ním tvrdené.

### **Článok III.**

#### **Evidencia reklamácií**

Stavebné bytové družstvo občanov v Štúrove je povinné viesť evidenciu o reklamáciách. Evidencia reklamácií musí obsahovať dátum uplatnenia reklamácie, identifikačné údaje spotrebiteľa, predmet reklamácie, dátum a spôsob vybavenia reklamácie a poradové číslo dokladu o uplatnení reklamácie

### **Článok IV.**

#### **Umiestnenie reklamačného poriadku**

Tento reklamačný poriadok je sprístupnený pre spotrebiteľov v sídle Stavebného bytového družstva občanov v Štúrove na viditeľnom mieste pri vstupe do budovy SBDO Štúrovo a na webovej stránke SBDO Štúrovo [www.sbdosturovo.sk](http://www.sbdosturovo.sk)

### **Článok V.**

#### **Vybavenie reklamácie**

1. Stavebné bytové družstvo občanov Štúrovo je povinné poučiť spotrebiteľa o jeho právach podľa všeobecného predpisu - § 622, 623 Občianskeho zákonníka a určiť spôsob vybavenia reklamácie ihneď, v zložitejších prípadoch najneskôr do troch pracovných dní odo dňa uplatnenia reklamácie, odôvodnených prípadoch, najmä ak sa vyžaduje zložité technické zhodnotenie stavu služby, najneskôr do 30 pracovných dní odo dňa uplatnenia reklamácie.

2. Po určení spôsobu vybavenia reklamácie sa reklamácia vybaví ihneď, v odôvodnených prípadoch možno reklamáciu vybaviť neskôr, vybavenie reklamácie však nesmie trvať dlhšie ako 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie.
3. SBDO Štúrovo je povinné pri uplatňovaní reklamácie vydať spotrebiteľovi potvrdenie o prijatí reklamácie a v lehote 30 dní od uplatnenia reklamácie spotrebiteľovi vydať doklad o spôsobe vybavenia reklamácie. Odoslaním písomného dokladu o vybavení reklamácie sa reklamácia považuje za vybavenú.
4. Lehota na vybavenie reklamácie začína plynúť od prvého dňa po uplatnení reklamácie.

## **Článok VI.**

### **Alternatívne riešenie spotrebiteľských sporov**

1. Vlastník bytu a nebytového priestoru v bytovom dome, ktoré je v správe Stavebného bytového družstva občanov v Štúrove a nájomca bytu a nebytového priestoru vo vlastníctve Stavebného bytového družstva občanov v Štúrove – spotrebiteľ – má na základe § 3 odsek 6) zákona číslo 250/2007 Z.z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona SNR číslo 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov a na základe zákona číslo 391/2018 Z.z. o alternatívnom riešení sporov právo podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu u subjektov alternatívneho riešenia spotrebiteľských sporov.
2. Zoznam subjektov alternatívneho riešenia sporov vedie Ministerstvo hospodárstva SR, na ktorého stránke sú aj ďalšie dôležité informácie ohľadne alternatívneho riešenia spotrebiteľských sporov: <http://www.economy.gov.sk/obchod/ochrana-spotrebiteľa/alternatívne-riesenie-spotrebiteľských-sporov-1>.
3. Zoznam subjektov alternatívneho riešenia sporov vedený Ministerstvom hospodárstva SR zverejnený na webovom sídle ministerstva:
  - ✓ Úrad pre reguláciu sieťových odvetví, Bajkalská 27, P.O.BOX 12, 820 07 Bratislava, email: [ars@urso.gov.sk](mailto:ars@urso.gov.sk)
  - ✓ Úrad pre reguláciu elektronických komunikácií a poštových služieb, Továrnská 7, P.O.BOX 40, 828 55 Bratislava 24  
email: [e-podatelna@teleoff.gov.sk](mailto: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](mailto:ars@soi.sk), [adr@soi.sk](mailto:adr@soi.sk)
  - ✓ Spoločnosť ochrany spotrebiteľov /S.O.S/ Poprad, Bajkalská 2335/3, 058 01 Poprad,  
email: [info@sospotrebitelev.sk](mailto:info@sospotrebitelev.sk)
  - ✓ OMBUDSPOT , združenie na ochranu práv spotrebiteľov, Šrobárova 2676/30, 058 01 Poprad,  
email: [helena.mezenska@ombudspot.sk](mailto:helena.mezenska@ombudspot.sk)

**Článok VII.**  
**Závěrečné ustanovenia**

Tento Reklamačný poriadok nahrádza Reklamačný poriadok zo dňa 20.04.2010 účinný od 01.05.2010.

Tento reklamačný poriadok nadobudol účinnosť dňa 01.03.2018 a platí na dobu neurčitú.

V Štúrove, dňa 28.02.2018



.....  
Helészová Irena  
predseda SBDO Štúrovo

STAVEBNÉ BYTOVÉ DRUŽSTVO  
OBČANOV  
Lipová 3  
943 01 Štúrovo  
- 7 -



.....  
Ing. Szalatnyai Gabriel  
riaditeľ SBDO Štúrovo