

REKLAMAČNÝ PORIADOK

Stavebné bytové družstvo Brezno, so sídlom Malinovského 12, 977 01 Brezno, ďalej len ako „správca“, ktorého právne postavenie je zakotvené v Stanovách SBD Brezno a v § 8 Zákona 182/1993 Z.z. o vlastníctve bytov a nebytových priestorov v znení neskorších predpisov má juce v predmete činnosti správu a údržbu bytového a nebytového fondu a obstarávanie služieb spojených so správou a údržbou bytového a nebytového fondu v súlade so Zmluvou o výkone správy, uzatvorenou s vlastníkami bytov a nebytových priestorov a s ustanoveniami Zákona 250/2007 Z.z. o ochrane spotrebiteľa v znení neskorších predpisov a znenia Zákona 372/1990 Z.z. o priestupkoch v znení neskorších predpisov a tiež v súlade so Zákomom č. 391/2018 Z.z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov, vydáva tento Reklamačný poriadok.

Článok I. Úvodné ustanovenia a výklad pojmov

Tento Reklamačný poriadok má slúžiť k správne mu postupu pri uplatňovaní práv reklamujúceho vlastníka a zodpovednosti za služby poskytované správc om vlastníkom bytov a nebytových priestorov v bytových domoch v správe SBD Brezno. Cieľom Reklamačného poriadku je zabezpečenie jednotného, rýchleho a správneho postupu pri vybavovaní reklamácií. Reklamačný poriadok upravuje rozsah, podmienky a spôsob uplatnenia práva zo zodpovednosti za vady služby poskytovanej správc om súvisiacej s výkonom správy bytového domu a to pre vlastníkov bytov a nebytových priestorov v spravovaných domoch správc om na základe Zmluvy o výkone správy a Zákona 182/1993 Z.z. o vlastníctve bytov a nebytových priestorov v znení neskorších predpisov.

1. **Správc om** sa rozumie družstvo uvedené v záhlaví, ktoré poskytuje spotrebiteľovi služby a produkty v rozsahu svojej činnosti a uzatvorených zmlúv o výkone správy, nájomných a iných zmlúv.
2. Spotrebiteľom je vlastník/spoluvlastník bytu alebo nebytového priestoru, teda fyzická alebo právnická osoba (**ďalej len vlastník**), ktorá používa služby poskytované správc om pre osobnú potrebu alebo pre potrebu príslušníkov svojej domácnosti. Vlastník/spoluvlastník je zapísaný na liste vlastníctva príslušného bytového domu ku dňu podania reklamácie, alebo mal riadne uzatvorenú Zmluvu o výkone správy so správc om a bol zapísaný na liste vlastníctva v čase, za ktorý reklamáciu podáva.
3. Správca sa pri správe bytových domov a nebytových priestorov riadi zákonom č. 182/1993 Z.z o vlastníctve bytov a nebytových priestorov v znení neskorších predpisov (ďalej len Zákon č. 182/1993 v znení neskorších predpisov) a Zmluvou o výkone správy.
4. **Správou 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,
 - b) služby spojené s užívaním bytu alebo nebytového priestoru,
 - c) vedenie účtu bytových domov 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 tohoto 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. Službou je akákoľvek činnosť alebo výkon, ktorý je ponúkaný vlastníkovi odplatne alebo bezodplatne s výnimkou činností upravených osobitnými predpismi.(čl.I, §2, písm.i Zákona č. 250/2007 Z.z.).

6. **Plnením** sa pre účely tohoto reklamačného poriadku rozumie plnenie spojené s užívaním bytu alebo nebytového priestoru v bytovom dome ako napr. dodávka tepla a teplej úžitkovej vody, dodávka vody od vodárenskej spoločnosti, odvádzanie odpadových vôd, dodávka elektrickej energie pre výťahy a pre osvetlenie spoločných priestorov bytového domu.
7. **Zhotoviteľom** sa rozumie externý dodávateľ stavebných, opravárenských a údržbárskych služieb, ktorý ich vykonáva pre vlastníkov na základe Zmluvy o dielo alebo objednávky.
8. **Objednávateľ** je vlastník, ktorý formou žiadanky žiada o vykonanie stavebných, opravárenských a údržbárskych prác. Objednávateľ je zároveň preberateľom vykonaných prác a služieb. Objednávateľom môže byť i zástupca vlastníkov bytov alebo predseda samosprávy, resp. správca.
9. **Reklamáciou** sa rozumie ústne alebo písomné podanie vlastníka, v ktorom vyjadruje nesúhlas so spôsobom vykonávania alebo výsledkom dodania konkrétnej služby alebo chybného produktu, správneho vyúčtovania služby alebo produktu. Reklamáciu správnosti vyúčtovania služby alebo produktu je možné uplatniť iba písomným podaním spotrebiteľa.
10. **Vybavením reklamácie** sa rozumie ukončenie reklamačného konania. (čl.I, § 2, písm. m) Zákona č. 250/2007 Z.z.)

Článok II. Reklamácia a uplatnenie reklamácie

1. Pri porušení povinností zo strany správcu, ktoré pre neho vyplývajú zo Zákona č.182/1993 z.z. v znení neskorších predpisov alebo zo Zmluvy o výkone správy, má každý vlastník právo na uplatnenie zodpovednosti za vady a to uplatnením reklamácie
2. Reklamácia je uplatnenie zodpovednosti za vady služby súvisiace s výkonom správy domu správcem. (čl.I, §2, písm. l) Zákona č. 250/2007 Z.z.)
3. Vlastník je oprávnený uplatniť si svoje výhrady a zodpovednosť za vadu a má právo požadovať od správcu, aby riadne a včas podanú reklamáciu riešil, resp. odstránil.
4. Vlastník má právo reklamovať vady zistené po vykonaní a odovzdaní prác alebo služieb, ak za tieto práce alebo službu vykonal úhradu. Toto právo sa nevzťahuje na službu, za ktorú správca nezodpovedá.
5. Rozdelenie reklamácií z hľadiska dôvodov ich vzniku:
 - a) **interná reklamácia**
súvisiaca s akýmkoľvek úkonom spojeným s výkonom správy bytového domu alebo bytu vykonávaná správcem v rámci výkonu správy bytového domu podľa Zmluvy o výkone správy a Zákona č. 182/1993 Z.z v znení neskorších predpisov.
 - b) **externá reklamácia**
 - (i) súvisiaca s 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. Reklamáciu spotrebiteľ musí uplatniť bezodkladne, najneskôr do 3 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 úžitkovej vody, studenej vody, odpadových vôd, elektrickej energie do spoločných priestorov bytového domu, okrem služieb a prác, ktoré vlastník bytu uhrádza priamo dodávateľovi týchto služieb. Pri riešení externej reklamácie sa postupuje podľa článku VII. tohoto Reklamačného poriadku.

6. **Neoprávnenou reklamáciou** sa rozumie reklamácia:
- ktorou vlastník reklamuje také chyby služieb v oblasti správy bytových domov, ktoré nevyplývajú zo zmluvného vzťahu medzi vlastníkami bytov a SBD Brezno, ako správcom podľa Zákona 182/1993 Z.z. v znení neskorších predpisov a 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 nepodstatné alebo sa nezakladajú na pravde,
 - ktorá je doručená, podaná po uplynutí lehoty na podanie reklamácie,
 - e-mailová reklamácia, ktorá nebola vlastníkom potvrdená v písomnej podobe,
 - reklamácia, ku ktorej vlastník nedoloží písomné doklady potvrdzujúce skutočnosti reklamácie a neučiní tak ani v dodatočnej lehote danej mu správcom.
7. **Za reklamáciu sa nepovažuje** akákoľvek žiadosť alebo sťažnosť vlastníka doručená správcovi.
8. **Vlastník bytu môže reklamáciu uplatniť:**
- a) **osobne** počas stránkových hodín v sídle správcu SBD Brezno, Malinovského 1110/12, pričom reklamácia musí byť podaná v písomnej listinnej forme,
 - b) **poštovou zásielkou** na adresu sídla správcu,
 - c) **elektronickou formou** na e-mailovú adresu: sbd@sbdbbr.sk.
Reklamáciu podanú elektronickou formou musí vlastník doplniť najneskôr do 3 kalendárnych dní doložením 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.
 - d) reklamácie v inej podobe a forme nie sú uznané.
9. Vlastník musí v reklamácií uviesť presný predmet reklamácie, vrátane odôvodnenia. Reklamácia musí obsahovať všetky súvisiace doklady a prílohy k predmetnej reklamácií a to všetko v písomnej listinnej podobe. Súčasťou reklamácie je presné a zrozumiteľné vyjadrenie vlastníka, čoho sa reklamáciou domáha. Vlastník musí uviesť svoje identifikačné údaje – meno, priezvisko, adresu trvalého bydliska, telefonický alebo e-mailový kontakt.
10. Vlastník sa nemôže reklamáciie domáhať len na základe nepodložených dohadov a domniek, náhodne vypočutých rozhovorov alebo iných neoverených informácií. Taktiež sa nemôže domáhať reklamácie iba na základe tvrdenia, že ústne informoval o reklamovaných skutočnostiach správcu, alebo dodávateľa služby.
11. Reklamáciu môže podať iba vlastník, alebo ním poverená osoba, ktorá sa musí správcovi preukázať splnomocnením s úradne osvedčeným podpisom vlastníka. (článok I. bod 2.).
12. Ak za ostatných vlastníkov bytového domu alebo vchodu podal externú reklamáciu zástupca vlastníkov bytov alebo predseda samosprávy, potom zostáva v pozícii partnera až do ukončenia reklamačného konania.
13. Vlastník bytu má na základe ust. § 3 odsek 6) zákona č. 250/2007 Z.z. o ochrane spotrebiteľa v platnom znení a na základe ust. § 11 zákona č. 391/2015 Z.z. o alternatívnom riešení sporov právo podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu u subjektov alternatívneho riešenia spotrebiteľských sporov. Zoznam subjektov alternatívneho riešenia spotrebiteľských sporov vedie Ministerstvo hospodárstva SR.

Článok III.

Lehoty na podanie reklamácie

1. Vlastník je oprávnený uplatniť reklamáciu a právo na odstránenie nedostatkov, a to okamžite po ich zistení, pokiaľ všeobecne záväzným predpisom alebo osobitným dojednaním nie je stanovené inak.

Lehoty na podanie reklamácie:

- a) 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,
 - b) reklamáciu vyúčtovania nákladov za služby spojené s užívaním bytu najneskôr do 30 dní od dňa doručenia vyúčtovania,
 - c) vady kvality prác vykonávaných strediskom údržba, vykázaného množstva alebo druhu práce, kvalitu alebo množstvo dodaného materiálu alebo počet odpracovaných hodín musia byť reklamované ihneď pri preberaní prác a to zápisom do pracovného listu,
 - d) vady kvality prác vykonávaných externými dodávateľmi, zjavné vady kvality, vykázaného množstva alebo druhu práce, kvalitu alebo množstvo dodaného materiálu alebo počet odpracovaných hodín musia byť reklamované ihneď pri preberaní diela a to zápisom do protokolu o prevzatí diela. Ostatné vady diela je potrebné reklamovať do konca záručnej doby v zmysle Občianskeho zákonníka, Zmluvy o dielo, alebo objednávky,
 - e) ak vlastník, resp. objednávateľ prác nesúhlasí s výškou zaúčtovanej sumy, má právo aj povinnosť bez zbytočného odkladu podať písomnú reklamáciu. Za takúto reklamáciu sa považuje i odmietnutie prevzatia prác vyznačené vlastníkom, resp. objednávateľom v nepotvrdenom preberacom protokole alebo v pracovnom liste s uvedením dôvodu neprevzatia prác,
 - f) ak reklamujúci vlastník s vybavením reklamácie nesúhlasí, môže v lehote do 15 kalendárnych dní od doručenia oznámenia výsledku vybavenia reklamácie podať odvolanie voči tomuto výsledku a to predsedovi družstva. Predseda je povinný rozhodnúť o odvolaní do 10 kalendárnych dní od jeho doručenia. Rozhodnutím predsedu SBD nie je obmedzené právo reklamujúceho odvolať sa na Predstavenstvo SBD alebo podať sťažnosť Kontrolnej komisii SBD alebo podať podnet na SOI, prípadne uplatniť si svoj nárok na príslušnom súde,
 - g) 2 roky vo veciach technických a investičných, ak je poskytnutá dlhšia záručná doba do uplynutia záručnej doby,
 - h) 3 roky vo veciach účtovných, okrem položiek vyúčtovania.
2. Ak vlastník neuplatní reklamáciu bez zbytočného odkladu po zistení nedostatku, najneskôr však v lehote uvedenej v bode 1. tohoto článku, 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.

Postup správcu pri uplatnení reklamácie

1. Na doručení písomnú listinnú reklamáciu vlastníka správca vyznačí dátum doručenia. V prípade reklamácie doručenej osobne, správca na kópii vlastníka potvrdí dátum prevzatia reklamácie.
2. Správca zapíše reklamáciu do evidencie reklamácií, pričom vyznačí, či ide o reklamáciu podanú osobne, poštou, alebo e-mailom, zapíše zoznam a počet priložených príloh k reklamácií, uvedie predmet reklamácie, druh reklamácie (interná, externá). Ďalej uvedie meno zamestnanca, ktorému bola reklamácia pridelená na riešenie a vypíše Reklamačný protokol.
3. Správca je povinný pri uplatnení reklamácie vydať vlastníkovi bytu potvrdenie o jej prijatí. Ak je reklamácia podaná osobne, stačí keď správca potvrdí jej prevzatie na vlastníckovej kópii.
4. Ak je reklamácia uplatnená prostredníctvom prostriedkov elektronickej komunikácie (e-mail), je správca povinný potvrdenie o uplatnení reklamácie doručiť vlastníkovi bytu ihneď; ak nie je možné potvrdenie doručiť ihneď, musí sa doručiť bez zbytočného odkladu, najneskôr však spolu s dokladom o vybavení reklamácie.
5. Potvrdenie o uplatnení reklamácie sa nemusí doručovať, ak vlastník bytu má možnosť preukázať uplatnenie reklamácie iným spôsobom (pri osobnom doručení).

6. Ak vlastník bytu uplatní reklamáciu, je správca alebo ním poverený zamestnanec povinný poučiť vlastníka bytu o jeho právach podľa všeobecného predpisu ¹⁾.

1) Zákon č.40/1964 Zb. Občiansky zákonník:

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

Článok V. Lehoty na vybavenie reklamácií a reklamačné konanie

1. Správca je povinný vybaviť doručенú internú reklamáciu ihneď, v zložitejších prípadoch do 3 pracovných dní, avšak najneskôr v lehote 30 kalendárnych dní odo dňa jej doručenia a to vydaním písomného dokladu/ stanoviska o spôsobe vybavenia reklamácie. Do tejto lehoty sa nezapočítava čas potrebný na odborné posúdenie reklamácie (napr. poškodený, resp. nefunkčný vodomer, a pod.). Ak ide o zrejmu vadu služby a na jej odstránenie má všetky potrebné prostriedky a doklady, je povinný takúto vadu podľa možnosti odstrániť bez zbytočného odkladu.
2. V prípade, že správca zistí, že reklamácia neobsahuje všetky náležitosti podľa čl. II bod 9) tohoto Reklamačného poriadku, bez zbytočného odkladu písomne vyzve vlastníka na doplnenie, resp. vysvetlenie skutočností potrebných k vybaveniu reklamácie. Vlastník je povinný v stanovenej lehote 10 kalendárnych dní doplniť svoju reklamáciu o požadované doklady a vysvetlenia.
3. Správca je povinný v prípade neúplnej reklamácie po vyzvaní vlastníka na doplnenie potrebných dokladov, vybaviť reklamáciu najneskôr v lehote 30 kalendárnych dní odo dňa doručenia doplnenia dokladov k reklamácií alebo písomného podania vysvetlenia zo strany vlastníka.
4. Ak vlastník v lehote uvedenej v písomnej výzve správcu reklamáciu nedoplní ani nepodá požadované vysvetlenie, reklamácia sa bude považovať za neoprávnenú, tak ako je uvedené v článku II. bod 6.) a 11.) tohoto 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 si reklamáciu.
6. Správca nie je povinný viesť reklamačné konanie na podanie vlastníka, ktoré sa podľa článku II bod 6) tohoto reklamačného poriadku považuje za neoprávnenú reklamáciu alebo , ktoré sa podľa článku II, bod 7) tohoto 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 reklamácií už správcom vybavenej.
8. Vybavením reklamácie sa rozumie ukončenie reklamačného konania odovzdaním opraveného výrobku, výmenou výrobku, vrátením kúpnej ceny výrobku, vyplatením primeranej zľavy z ceny výrobku, písomná výzva na prevzatie plnenia alebo jej dôvodné zamietnutie.

9. Správca po vybavení reklamácie vyhotoví vlastníkovi písomnú odpoveď, ktorú zašle vlastníkovi doporučenou poštou na adresu jeho trvalého pobytu, ktorú uviedol v reklamáci. Kópiu odpovede na reklamáciu správca založí k originálu prijatej reklamácie spolu s inou dokumentáciou použitou pri vybavovaní reklamácie. V evidencii reklamácií vyznačí, kedy bola zásielka vlastníkovi odoslaná, oprávnenosť reklamácie, prípadne iné informácie. Správca je povinný o vybavení reklamácie vydať písomný doklad najneskôr do 30 dní od dátumu uplatnenia reklamácie.
10. V prípade, ak vlastník reklamuje správnosť merania bytových vodomeroch, alebo meračov tepla, teda určených meradiel, je okrem reklamácie povinný správcovi doručiť i 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. Po zaplatení zálohy vlastníkom, správca obratom zabezpečí demontáž reklamovaného merača, montáž nového merača, zaslanie reklamovaného merača na odborné premeranie do skúšobne, ktorá vydá protokol o zisteniach vykonanej odbornej skúšky. Ak odborná skúška potvrdí, že merač je vyhovujúci, správca ponechá vlastníkovi nový merač a zúčtuje vlastníkovi náklady s tým spojené, pričom do zúčtovania zahrnie zaplatenú zálohu. Ak odborná skúška potvrdí, že merač je nevyhovujúci, správca ponechá vlastníkovi nový merač a vráti vlastníkovi uhradenú zálohu. Úhrada opodstatnených nákladov spojených s demontážou/montážou merača vykonaním odbornej skúšky merača a pod. sa uhradia z FPÚO bytového domu/ vchodu.
11. Vybavením reklamácie nie je dotknuté právo vlastníka bytu na náhradu škody podľa osobitného predpisu.
12. Pre záručnú dobu platia všeobecne záväzné právne predpisy, pokiaľ správca neposkytne záruku v rozsahu presahujúcom rozsah záruky určenej zákonom.

Článok VI.

Finančné náklady spojené s reklamáciou

1. Náklady spojené s reklamáciou, ktorej výsledkom šetrenia, 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 nespĺnením a 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 VII.

Externá reklamácia, jej uplatnenie a spôsob vybavenia

1. Vlastník po zistení väd definovaných v článku II., v bode 5.) písm. b), (i), (ii) tohoto Reklamačného poriadku je povinný:
 - a) bez zbytočného odkladu obratom po jej zistení oznámiť správcovi (podaním písomnej reklamácie) zistenú vadu
 - b) bez zbytočného odkladu oznámiť správcovi zistenú vadu, ktorú zistil pri vynaloženej odbornej starostlivosti, pri odbornej prehliadke, pri preberaní diela,
 - c) do odovzdávajúceho a preberajúceho protokolu, ktorý sa vystavuje po ukončení diela, uviesť všetky zjavné chyby a vady, najmä ktoré z funkčného hľadiska nebránili, ako aj, bránili prevzatiu diela,
 - d) oznámiť správcovi v priebehu záručnej doby všetky zistené vady na materiálovej zložke alebo prevedení diela, ktoré boli poskytnuté zhotoviteľom diela alebo výrobcom 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. Pri podaní externej reklamácie správca vyhotoví „Protokol o priebehu reklamačného konania“, do ktorého uvádza a zapisuje všetky informácie o priebehu riešenia všetkých uplatnených reklamácií vzťahujúcich sa k tej istej Zmluve o dielo. V prípade neopodstatnenej reklamácie správca písomne
4. oznámi v lehote 30 kalendárnych dní vlastníčkovi dôvod neuznania reklamácie dodávateľom diela alebo služby.
5. 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 vlastníčkov bytov pri výbere dodávateľov.
6. Ak dodávateľ nebude reagovať na doručení reklamáciu alebo v lehote 6 kalendárnych mesiacov odo dňa doručenia písomnej reklamácie od správcu neodstránil reklamovanú vadu diela, správca písomne vyzve vlastníčkov bytov, aby rozhodli o ďalšom právnom postupe voči takémuto dodávateľovi.

Článok VIII. Vylúčenie záruky

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

- a) spôsobil vlastník 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 IX. Zodpovednosť správcu

1. Správca zodpovedá vlastníčkovi za práce a služby, ktoré mu boli poskytnuté podľa Zmluvy o výkone správy alebo Zákona 182/1993 Z.z. v znení neskorších predpisov. 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 o dielo.
2. Správca zodpovedá za uplatnenie externej reklamácie voči dodávateľovi v termíne:
 - a) ihneď od doručenia externej reklamácie definovanej v článku II, v bode 5, písm. b); (ii) tohoto Reklamačného poriadku,
 - b) najneskôr do 5 pracovných dní odo dňa doručenia externej reklamácie definovanej v článku II, v bode 5, písm. b), (i) tohoto Reklamačného poriadku,
 - c) najneskôr do 15 kalendárnych dní po uplynutí termínu odstránenia väd, uvedených v odovzdávacom a preberacom protokole.

3. Správca nezodpovedá za vady pri službách, ktoré:
 - a) nemožno pokladať za vady, na ktoré sa vzťahuje záruka podľa článku VIII. tohoto Reklamačného poriadku,
 - b) vznikli po uplynutí záručnej doby,
 - 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 X. Osobitné ustanovenia

1. S prihliadnutím na právne postavenie správcu ako stavebného bytového družstva, má vlastník a súčasne člen SBD Brezno v prípade neriešenia alebo zdĺhavého riešenia vybavovania podanej reklamácie právo informovať orgány družstva - predstavenstvo a kontrolnú komisiu a prostredníctvom týchto orgánov žiadať o vykonanie nápravy.
2. Správca je povinný viesť evidenciu reklamácií a na požiadanie ju predložiť Kontrolnej komisii SBD Brezno na nazretie. Evidencia reklamácií musí obsahovať údaje v zmysle čl. III, bod. 2.

Článok XI. Záverečné ustanovenia

1. Reklamačný poriadok bol vypracovaný v zmysle zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona SNR č. 372/1991 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov.
2. Reklamačný poriadok je umiestnený na viditeľnom mieste prístupnom vlastníkovi bytov v administratívnej budove správcu SBD Brezno, Malinovského 12, Brezno a na webovej stránke správcu www.sbdb.sk.
3. Reklamačný poriadok nadobúda účinnosť dňom 29.03.2023, zároveň sa ruší Reklamačný poriadok zo dňa 01.12.2010.
4. Reklamačný poriadok platí na dobu neurčitú, meniť tento Reklamačný poriadok je oprávnené iba Predstavenstvo SBD Brezno.

V Brezne, dňa 29.03.2023



Ing. Ján Ďurkovič
predseda predstavenstva



Ing. Daniel Kupec
podpredseda predstavenstva