

## REKLAMAČNÝ PORIADOK BD

### Čl. 1

1/ Bytové družstvo poskytuje služby, ktorými vykonáva údržbu, opravy a modernizáciu a tiež správu družstevného bytového fondu. Pre túto činnosť primerane platia príslušné ustanovenia Občianskeho zákonníka, stanov družstva a ostatných noriem riadenia BD.

### Čl. 2

#### Všeobecné podmienky

1/ Družstvo pri poskytovaní služieb vystupuje vo vzťahu k nájomcom resp. vlastníkom bytov a zástupcom samospráv ako dodávateľ /ďalej dodávateľ/. Odberateľom /ďalej odberateľ/ poskytovaných služieb môže byť:

a/ výbor členskej samosprávy

b/ členská samospráva

c/ nájomca bytu a vlastníka bytu

2/ Požiadavka odberateľa na vykonanie práce a dodávky musí byť podaná písomne spôsobom platným v družstve. Odberateľ môže uplatniť svoju požiadavku osobne alebo telefonickým oznámením vo výnimočných prípadoch havárií a hroziacich škôd na majetku družstva, členov družstva, alebo iných organizácií a osôb. Aj v týchto prípadoch odberateľ následne písomne potvrdí svoju požiadavku.

3/ Odberateľ je povinný poskytnúť súčinnosť pri vykonávaní práce a dodávky hlavne:

a/ zabezpečiť riadny prístup do priestoru v ktorom sa má práca a dodávka realizovať,

b/ poskytnúť priestor pre uskladnenie potrebného materiálu a náradia, aby tento materiál a náradie bol zabezpečený proti strate a poškodeniu,

c/ poskytnúť možnosť odberu elektrickej energie, plynu a vody,

d/ spolupracovať s dodávateľom pri odovzdávaní a prevzatí vykonanej práce a dodávky,

e/ zabezpečiť iné oprávnené požiadavky dodávateľa pre vykonanie práce a dodávky, odberateľ poskytne súčinnosť uvedenú v bode a/ až e/ bezplatne. Dohodnuté podmienky musia vychádzať z platných smerníc.

4/ Počet osôb, ktoré žijú v spoločnej domácnosti s nájomcom bytu, resp. vlastníkom určuje nájomca / vlastníka/ na správe BD a tento údaj potvrdzuje svojim podpisom.

5/ Počet osôb je súčasťou mesačného predpisu záloh, ktorý tvorí prílohu nájomnej zmluvy, resp. zmluvy o výkone správy.

6/ V prípade zmeny počtu osôb je povinný nájomca /vlastník/ osobne nahlásiť túto zmenu a potvrdiť ju podpisom.

7/ V prípade zistenia nepravdivých údajov v evidencii počtu osôb nájomcu / vlastníka / je samospráva oprávnená túto zmenu nahlásiť správcovi, ktorý nájomcu vyzve k úprave počtu osôb. V prípade nevykonania zmeny v počte osôb zo strany nájomcu /vlastníka/ je správca oprávnený brať do úvahy pri rozúčtovaní nákladov údaj o počte osôb v byte nájomcu /vlastníka/ uvedený výborom samosprávy.

8/ V prípade odchodu člena rodiny na vojenskú službu, dlhodobé zahraničné štúdium, prechodný dlhodobý pobyt v nemocnici, môže správca upraviť počet osôb v evidencii platenia záloh. Túto skutočnosť je nájomca / vlastníka/ povinný zdokladovať správcovi.

### Čl. 3

1/ Vykonaná práca a dodávka musí zodpovedať kvalitou a vecným rozsahom ustanoveniam obchodného a občianskeho zákonníka a platným STN, musí spĺňať základné technické podmienky dodávky.

2/ Práce musia byť vykonané pri dodržaní predpisov bezpečnosti práce a ochrane zdravia pri práci a pri dodržaní protipožiarnych opatrení.

3/ Dodávateľ je povinný dodržať zásady najväčšej hospodárnosti v spotrebe času, materiálu a energie pri realizácii práce a dodávky.

4/ Faktúrovaná cena za vykonanú prácu a dodávku musí byť určená podľa platných cenových predpisov.

### Čl. 4

1/ Vykonaná práca, dodávka, alebo služba musí byť po skončení prác odovzdaná a prevzatá. Za odberateľa dodávku preberá:

a/ zástupca výboru členskej samosprávy v tých prípadoch, ak ide o dodávku, ktorá bude hradená zo spoločného fondu opráv domu

b/ nájomca, vlastníka bytu-ak ide o prácu a dodávku v jeho byte z jeho bytového fondu opráv

2/ Odovzdanie a prevzatie sa vykonáva písomnou formou potvrdenia pracovného listu alebo podpisom zápisnice o odovzdaní a prevzatí práce a dodávky. Vyhotovuje sa najmenej v originále a kópií, pričom kópiu obdrží odberateľ pre prípad ďalšej kontroly alebo reklamácie.

3/ Záväzným obsahom odovzdania a prevzatia je:

a/ označenie práce a dodávky

b/ spotrebovaný čas na vykonanie, termín realizácie

c/ spotrebovaný materiál

d/ dátum odovzdania a prevzatia

e/ mená osôb, ktoré prácu a dodávku realizovali.

### Čl. 5

1/ Po vykonaní dodávky alebo služby vyzve dodávateľ odberateľa na jej prevzatie. Ak odberateľ odmietne prevziať dodávku, písomne označí túto skutočnosť do príslušného dokladu / pracovného listu, prezenčnej listiny .../, alebo sa vyhotoví zvláštny písomný záznam s uvedením stanovisk a dôvodov dodávateľa aj odberateľa.

2/ Vedúci úseku odmietnutie prevziať prácu bezodkladne oznámi riaditeľovi družstva a požiada o rozhodnutie oprávnenosti odmietnutia resp. o ďalší postup.

V prípade, ak riaditeľ stanoví, že odmietnutie je oprávnené, vedúci úseku je povinný vady prác a dodávky bezplatne odstrániť a dohodnúť nový termín odovzdania a prevzatia.

Ak riaditeľ stanoví, že odmietnutie odberateľa prevziať dodávku prác je neoprávnené, môže odberateľ žiadať o konečné rozhodnutie predstavenstvo družstva po prejednaní v príslušnej odbornej komisii družstva. Stanoviská riaditeľa družstva, resp. poradnej komisie musia byť vykonané náležitou písomnou formou.

3/ Ak odberateľ neposkytuje v priebehu odovzdania a prevzatia potrebnú súčinnosť a z tohto dôvodu je odovzdanie a prevzatie marené, považuje sa odovzdanie a prevzatie za vykonané.

## Čl. 6

1/ Reklamácia musí byť v záručnej dobe uplatnená písomnou formou na sekretariát riaditeľa správy družstva. Rozhodnutie o oprávnenosti reklamácie je v právomoci vedúceho úseku, ktorý v prípade, ak reklamáciu uzná, stanoví termín, kedy budú reklamované vady bezplatne odstránené.

2/ Záručná doba na vykonanú prácu a službu je stanovená v rozsahu 6 mesiacov, vzťahuje sa na použitý materiál, súčasti a prácu. Záručná doba začína plynúť dňom prevzatia opravy. Záručná doba zaniká v prípade mechanického poškodenia, alebo neodborného zaobchádzania na vykonanej práci a dodávke počas užívania.

3/ Ak vedúci úseku reklamáciu neuzná, postúpi je bezodkladne riaditeľovi družstva. Riaditeľ správy družstva prerokuje reklamáciu v poradnej komisii pri predstavenstve družstva a predstavenstvo rozhodne o jej oprávnenosti. Riaditeľ výsledok písomne oznámi odberateľovi.

4/ Rozhodnutie o oprávnenosti reklamácie musí byť oznámené odberateľovi bezodkladne, najneskôr do 60 dní od podania reklamácie.

## Čl. 7

1/ Uznané reklamované vady dodávateľ odstráni bezplatne a na tieto sa primerane vzťahujú zásady reklamačného poriadku v smere prevzatia a záručnej doby.

2/ Dodávateľ bezplatne odstráni aj závady, ktoré vznikli v súvislosti s reklamáciou a nahradí bezodplatne vzniknuté a uznané škody. Tieto náhrady dodávateľ poskytne bezodkladne.

3/ BD ako dodávateľ zodpovedá za škody vzniknuté pri vykonaní dodávky alebo v priamej súvislosti s vykonaním. Rozhodnutie o uznaní škody, jej výšky, prislúcha do právomoci riaditeľovi družstva a ako odvolacieho orgánu predstavenstva družstva.

## Čl. 8

1/ Záručná doba na odstránenie závad fakturácie a účtovania práce a dodávky je stanovená v rozsahu 3 mesiace a začína plynúť od 1. dňa nasledujúceho mesiaca, po mesiaci, v ktorom bola dodávka fakturovaná resp. vyúčtovaná.

2/ Vyúčtovanie záloh a nákladov je užívateľ bytu oprávnený reklamovať, ak ho považuje za nedostatočné, nesprávne alebo má k vyúčtovaniu iné opodstatnené výhrady. Reklamačná doba vyúčtovania je 3 mesiace od dátumu doručenia najneskôr však do 31. augusta bežného roka.

a/ Na reklamáciu bude zaslaná odpoveď najneskôr do 30 dní od doručenia reklamácie.

b/ V prípade oprávnenej reklamácie bude vypočítaný finančný rozdiel medzi pôvodným a skutočným nákladom, ktorý sa zaúčtuje na konto nájomného v najbližšom neuzatvorenom mesiaci a na ťarchu nákladového účtu príslušného fakturačného odborného miesta v aktuálnom roku.

c/ Reklamácia je neoprávnená v prípade nesprávne odpísaného stavu merača, ktorý je podpísaný užívateľom, alebo v prípade odhadovaného stavu merača, t.j. ak nie je zabezpečený odpis merača nasledovným postupom:

- hospodár domu odpíše bytové merače v prístupných bytoch k danému termínu

- v prípade neprístupných bytov nechá v poštovej schránke oznam, aby si užívateľ do daného termínu zabezpečil odpisy prihlásením sa u hospodára domu alebo na energetickom úseku BD

- tým užívateľom, u ktorých odpisy meračov neboli prevedené do daného termínu bude doporučene zaslaná výzva, aby si zabezpečili odpisy do ďalšieho termínu, inak im bude spotreba určená odhadom.

Reklamácia môže byť oprávnená aj v prípade odhadovaného stavu, pokiaľ užívateľ predloží dôkaz o jeho neprítomnosti z vážnych dôvodov v čase možného odpisu.

d/ Ak riešenie reklamácie nie je jednoznačné, reklamácia bude predložená na kontrolnú komisiu.

## Čl. 9

1/ Užívateľ bytu, nebytového priestoru, 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:

- 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, 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@sopotrebiteľov](mailto:info@sopotrebiteľov)

- OMBUDSPOT(R), združenie pre ochranu práv spotrebiteľov, Šrobárová 2676/30, 058 01 Poprad, email: [helena.mezenska@ombudspot.sk](mailto:helena.mezenska@ombudspot.sk)