

Bytové družstvo Kežmarok, Hradné námestie 29, 060 01 Kežmarok  
Právna forma: družstvo  
Družstvo je zapísané v Obchodnom registri  
Okresného súdu Prešov. Odd: Dr., vložka č. 374/P



## REKLAMAČNÝ PORIADOK

# REKLAMAČNÝ PORIADOK

Bytové družstvo Kežmarok, Hradné námestie 29, Kežmarok ďalej len „správca“, ktorého právne postavenie je zakotvené v Stanovách BD Kežmarok a v § 8 zákona č. 182/1993 Z. z. v znení neskorších predpisov majúci v predmete činnosti správu a údržbu bytového a nebytového fondu a obstarávanie služieb spojených so správou bytového a nebytového fondu v súlade s ustanoveniami zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa v znení neskorších predpisov a o zmene zákona č. 372/1990 Zb, o priestupkoch v znení neskorších predpisov a tiež v súlade so zákonom č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov (ďalej len „zákon č. 391/2015 Z. z.“) vydáva tento reklamačný poriadok, ktorý upravuje spôsob reklamácie, miesto reklamácie a postup pri vybavovaní reklamácie:

## Článok I.

### Vymedzenie niektorých pojmov

1. Správcom sa rozumie družstvo uvedené v záhlaví, ktoré spotrebiteľovi poskytuje služby a produkty v rozsahu svojej činnosti a uzatvorených zmlúv o výkone správy a nájomných zmlúv.
2. Spotrebiteľom je fyzická osoba alebo právnická osoba, ktorá požíva služby a produkty poskytované správcom pre osobnú potrebu alebo pre potrebu príslušníkov svojej domácnosti. Spotrebiteľ je oprávnený reklamovať u poskytovateľa nielen služby a produkty pre osobnú potrebu a pre potrebu členov svojej domácnosti, ale aj také služby a produkty, ktoré sú poskytované vlastníkom a nájomcom bytov v bytovom dome na spoločných častiach a spoločných zariadeniach bytového domu. Spotrebiteľ je v právnom vzťahu ku správcovi najmä na základe zmluvy o výkone správy, nájomnej zmluvy, podnájomnej zmluvy, zmluvy o nájme a podnájme nebytových priestorov a spoločných priestorov.
3. Vybavením reklamácie je ukončenie reklamačného konania potvrdené písomným dokladom o vybavení reklamácie, resp. o jej odôvodnenom zamietnutí,
4. Službou sa rozumie akákoľvek činnosť alebo výkon, ktorý je ponúkaný spotrebiteľovi odplatne alebo bezodplatne s výnimkou činnosti upravených osobitnými predpismi<sup>1</sup>.
5. Reklamáciou sa rozumie písomné podanie spotrebiteľa, v ktorom vyjadruje nesúhlas so spôsobom vykonávania alebo výsledkom dodania konkrétnej služby alebo vadného produktu alebo správnosti vyúčtovania služby alebo produktu. Reklamáciu správnosti vyúčtovania služby alebo produktu je možné uplatniť iba písomným podaním spotrebiteľa.
6. Subjektom alternatívneho riešenia sporu je orgán alternatívneho riešenia sporov uvedený v odseku 2 § 3 zákona č. 391/2015 Z. z. a oprávnená právnická osoba zapísaná v zozname podľa § 5 tohto zákona.

## Článok II.

### Právo na uplatnenie reklamácie

1. Spotrebiteľ je oprávnený uplatniť svoje výhrady k poskytnutým službám a produktom, t.j reklamáciu voči správcovi s preukázaním ich vadného plnenia vecného, resp. finančného. Reklamáciu spotrebiteľ uplatní **neodkladne** po poskytnutí služby, resp. produktu najneskôr do 30 dní odo dňa poskytnutia nekvalitnej služby alebo produktu, inak toto právo zaniká.
2. Spotrebiteľ je oprávnený písomne reklamovať správnosť vyúčtovania služby alebo produktu v lehote 30 dní od prevzatia vyúčtovania, inak toto právo zaniká. Reklamácia vo veci prešetrenia správnosti vyúčtovania nemá odkladný účinok na povinnosť spotrebiteľa zaplatiť príslušnú vyúčtovanú platbu.
3. Ak spotrebiteľ neuplatní reklamácie v lehotách uvedených v bode 1. a 2, tohto článku reklamačného poriadku, správca nie je povinný reklamáciu prešetrovať.

---

<sup>1</sup> Napr. zákon č.455/1991 Zb. o živnostenskom podnikaní v znení neskorších predpisov

### Článok III.

#### Miesto uplatnenia reklamácie a spôsob podania reklamácie

1. Spotrebiteľ uplatňuje reklamáciu prostredníctvom pošty, alebo elektronickej pošty na adrese [bdkezmarmok@sinet.sk](mailto:bdkezmarmok@sinet.sk).
2. Písomne uplatnená reklamácia sa doručí na sekretariát Bytového družstva Kežmarok, ktorý potvrdí prijatie reklamácie.
3. Spotrebiteľ má na základe § 11 zákona 391/2015 Z. z. právo podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu u subjektov alternatívneho riešenia spotrebiteľských sporov, ktorými sú v zmysle § 3 odseku 1 zákona č. 391/2015 Z. z.:
  - a) Úrad pre reguláciu sieťových odvetví, Bajkalská 27, P.O.Box 12, 820 07 Bratislava, email: [ars@urso.gov.sk](mailto:ars@urso.gov.sk),
  - b) Úrad pre reguláciu elektronických komunikácií a poštových služieb, Továrenská 7, P.O.BOX 40, 828 55 Bratislava 24, email: [e-podatelna@teleoff.gov.sk](mailto:e-podatelna@teleoff.gov.sk),
  - c) Slovenská obchodná inšpekcia, Ústredný inšpektorát, Odbor medzinárodných vzťahov a alternatívneho riešenia spotrebiteľských sporov, Prievozsá 32, P.O.BOX 29,827 99 Bratislava,
  - d) Spoločnosť ochrany spotrebiteľov (S.O.S.) Poprad, Bajkalská 2335/3, 058 01 Poprad, email: [info@sospotrebitelev.sk](mailto:info@sospotrebitelev.sk),
  - e) OMBUDSPOT@, združenie na ochranu práv spotrebiteľov, Šrobárova 2676/30, 058 01 Poprad, email: [helena.mezenska@ombudspot.sk](mailto:helena.mezenska@ombudspot.sk),

### Článok IV.

#### Postup pri vybavovaní reklamácie

1. Správca je povinný vybaviť reklamáciu, najneskôr do 30 dní od uplatnenia reklamácie.
2. Správca je povinný potvrdiť spotrebiteľovi prijatie reklamácie.
3. Správca je povinný viesť evidenciu o reklamáciách a predložiť ju na požiadanie orgánu dozoru na nazretie. Evidencia o reklamáciách musí obsahovať údaje o dátume uplatnenia reklamácie a dátume a spôsobe vybavenia reklamácie .
4. Ak spotrebiteľom podaná druhá reklamácia v tej istej veci nebude obsahovať žiadne nové skutočnosti oproti predchádzajúcej reklámácii, je správca oprávnený túto reklamáciu odložiť bez povinnosti jej ďalšieho prešetrovania, o čom spotrebiteľa písomne upovedomí.  
Na ďalšie neopodstatnené reklamácie spotrebiteľa v tej istej veci nie je správca povinný odpovedať a tieto založí do svojej evidencie ako neopodstatnené bez povinnosti ich opätovne prešetriť a odpovedať na ne.
5. V prípade, že správca reklamáciu uzná za opodstatnenú, zároveň určí aj spôsob jej vybavenia. Súhlas s vybavením reklamácie potvrdí spotrebiteľ svojim podpisom.

### Článok V.

#### Umiestnenie reklamačného poriadku

Tento reklamačný poriadok je umiestnený v kancelárii nájomného, na sekretariáte Bytového družstva Kežmarok a na webovej stránke správcu [bdkezmarmok@sinet.sk](mailto:bdkezmarmok@sinet.sk)

### Článok VI.

#### Záverečné ustanovenia

Tento reklamačný poriadok nadobúda účinnosť dňom schválenia Predstavenstvom Bytového družstva Kežmarok. Reklamačný poriadok môže byť zmenený len správcom. Každá zmena podlieha schváleniu Predstavenstvom Bytového družstva Kežmarok.

V Kežmarku, dňa 26.03.2018

Ing. Stanislav Škára  
predseda P-BD Kežmarok

