

**Okresné stavebné bytové družstvo - Správa bytov, Rožňavská 10,  
045 01 Moldava nad Bodvou  
Správca bytových domov**

**Kontakty: e-mail: sekretariat@osbdmoldava.sk**

**tel. číslo: 055/33 37 301**

**IČO:47 248 611 DIČ:202 377 8394**

---

## **Reklamačný poriadok**

Táto vnútorná smernica č. 3/2021 stanovuje postupy pre podanie a vybavenie reklamácií

Vydal : Bartolomej Remák – predseda predstavenstva

Schválil: Predsedníctvo OSBD-SB Moldava nad Bodvou

Dátum schválenia: 21.04.2021

Dátum účinnosti: 21.04.2021

Okresné stavebné bytové družstvo –Správa bytov, Moldava nad Bodvou, so sídlom Rožňavská 10, 045 01 Moldava nad Bodvou, ( ďalej len „**OSBD- SB Moldava nad Bodvou**“ ), ktorého právne postavenie je zakotvené v zákone 182/1993 Z. z. o vlastníctve bytov a nebytových priestorov v znení neskorších predpisov

### **vydáva tento Reklamačný poriadok**

upravujúci právne vzťahy vzniknuté medzi OSBD-SB Moldava nad Bodvou (predávajúcim) a spotrebiteľmi pri vybavovaní reklamácií správnosti a/alebo 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 č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov.
2. **Spotrebiteľom** je v podmienkach OSBD-SB Moldava nad Bodvou osoba, ktorá používa služby poskytované OSBD-SB Moldava nad Bodvou pre svoju osobnú potrebu alebo pre potreby príslušníkov svojej domácnosti. Spotrebiteľ je v právnom vzťahu k OSBD-SB Moldava nad Bodvou najmä na základe zmluvy o výkone správy, nájomnej zmluvy, podnájomnej zmluvy, zmluvy o nájme a podnájme nebytových priestorov, mandátnej zmluvy a podobne. Spotrebiteľ pri uzatváraní a plnení spotrebiteľskej zmluvy nekoná v rámci predmetu svojej podnikateľskej činnosti, zamestnania alebo povolania.
3. **Predávajúcim** sa na účely tohto reklamačného poriadku rozumie OSBD-SB Moldava nad Bodvou, ktoré svojim spotrebiteľom zabezpečuje činnosti a služby spojené so správou bytového a nebytového fondu, okrem služieb a prác, ktoré spotrebiteľ uhrádza 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/alebo kvality poskytovanej služby,
  - na odstránenie nesprávosti a/alebo nekvality poskytovanej služby.
5. **Za reklamáciu sa nepovažuje** podanie spotrebiteľa, ktoré podľa obsahu je:
  - žiadosť o identifikáciu platby
  - žiadosť o identifikáciu príkazcu platby
  - žiadosť o identifikáciu príjemcu platby
  - žiadosť o vrátenie platby
  - žiadosť o preverenie resp. prešetrenie správnosti zaúčtovania platby; pokiaľ z jej obsahu jednoznačne nevyplýva, že spotrebiteľ vytýka nesprávnosť zaúčtovania platby
  - žiadosť o zrušenie platby pripravenej na odoslanie

- žiadosť o kópiu alebo výpis pokladničného dokladu<sup>2</sup>
- podnet na zlepšenie poskytovaných služieb
- žiadosť informačného charakteru, ktorej predmetom nie je preverenie resp. prešetrovanie správnosti alebo kvality poskytovaných služieb
- vyžiadanie potvrdenia na úradné účely
- vyžiadanie potvrdenia o veku stavby
- vyžiadanie potvrdenia o zrealizovanej platbe
- vyžiadanie potvrdenia alebo vyhlásenia OSBD-SB Moldava nad Bodvou ako správcu bytového domu o stave nedoplatkov na byte alebo nebytovom priestore
- vyžiadanie potvrdenia o upustení od výkonu záložného práva,
- stanovisko (vyjadrenie) spotrebiteľa k oznámeniu o započítaní,
- sťažnosť,
- opravný prostriedok proti rozhodnutiu orgánu OSBD-SB Moldava nad Bodvou,
- žiadosť alebo podnet, aby OSBD-SB Moldava nad Bodvou v mene spotrebiteľa uplatnilo reklamáciu tovarov alebo služieb voči tretím osobám, s ktorými je spotrebiteľ v zastúpení OSBD-SB Moldava nad Bodvou v zmluvnom vzťahu (napr. zmluva o dielo a iné).

#### 6. Neoprávnenou reklamáciou sa rozumie reklamácia:

- ktorou spotrebiteľ reklamuje také vady správnosti a/alebo kvality služieb a činností v oblasti správy bytových domov, ktorých poskytovanie nevyplýva zo zmluvného vzťahu medzi OSBD-SB Moldava nad Bodvou
- ktorá je v rozpore so všeobecne záväznými právnymi predpismi a/alebo s 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 OSBD-SB Moldava nad Bodvou spotrebiteľ nedoplnil a/alebo k nej nepodal požadované vysvetlenie.

#### 7. Vybavením reklamácie sa rozumie ukončenie reklamačného konania v zmysle zákona č. 250/2007 Z.z. o ochrane spotrebiteľa v znení neskorších predpisov

### Článok II.

#### Spôsob a miesto uplatnenia reklamácie

1. OSBD-SB Moldava nad Bodvou prijíma reklamácie vo svojom sídle na ul. Rožňavská 10 a to v podateľni počas stránkových hodín:

#### **Stránkové hodiny určené pre spotrebiteľa:**

Streda 13,00-17,00 hod.

Piatok 7,30-11,30 hod.

2. **Reklamáciu** môže spotrebiteľ uplatniť v písomnej forme alebo elektronickou formou na

e- mailovú adresu [info@osbdmoldava.sk](mailto:info@osbdmoldava.sk)

### 3. Z reklamácie musí byť zrejmé:

- kto ju uplatňuje (identifikačné údaje o spotrebiteľovi v rozsahu titul, meno, priezvisko, dresa trvalého pobytu alebo adresa prechodného pobytu, korešpondenčná adresa, ak je iná ako adresa trvalého pobytu alebo adresa prechodného pobytu, prípadne aj telefonický kontakt a e-mailová adresa),
- čo je predmetom reklamácie (z reklamácie musí byť zrejmé vady kvality alebo vady správnosti ktorej služby spotrebiteľ vytýka)
- čoho sa spotrebiteľ domáha.

Spotrebiteľ je povinný k reklamácií doložiť všetky doklady súvisiace s reklamovanou službou a/alebo činnosťou OSBD-SB Moldava nad Bodvou, ktoré preukazujú skutočnosti ním tvrdené. (napr. ročné vyúčtovanie)

### Článok III. Evidencia reklamácií

1. OSBD-SB Moldava nad Bodvou je povinné viesť evidenciu o reklamáciách a predložiť ju na požiadanie orgánu dozoru na nahliadnutie.
2. Evidencia reklamácií musí obsahovať najmä:
  - dátum uplatnenia reklamácie
  - identifikačné údaje spotrebiteľa
  - predmet reklamácie
  - dátum a spôsob vybavenia reklamácie
  - poradové číslo dokladu o uplatnení reklamácie.

### Článok IV. Umiestnenie reklamačného poriadku

1. Tento reklamačný poriadok je sprístupnený pre spotrebiteľov na webovej stránke OSBD-SB Moldava nad Bodvou [www.osbdmoldava.sk](http://www.osbdmoldava.sk).

### Článok V. Lehota na podanie reklamácie

1. Lehoty na podanie reklamácie (pokiaľ všeobecne záväzným predpisom alebo osobitnými dojednaniami nie je stanovené inak):
  - a) vo veciach technických a investičných - **2 roky**, ak je poskytnutá dlhšia záručná doba do uplynutia záručnej doby
  - b) vo veciach účtovných - **3 roky**

- c) vo veciach vyúčtovania nákladov na služby spojené s užívaním bytu alebo nebytového priestoru (ďalej len „ročné vyúčtovanie“) - **30 dní** najneskôr však do 3 rokov,
2. Lehota na podanie reklamácie začína plynúť odo dňa dodania reklamovanej činnosti a/alebo služby, resp. vzniku nesprávnosti alebo chyby v ich kvalite.
  3. Pokiaľ spotrebiteľ neuplatní reklamáciu v uvedenej lehote, zanikne mu právo na uplatnenie nároku na odstránenie nesprávnosti resp. chyby kvality dodaných činností a/alebo služieb.

## **Článok VI. Vybavenie reklamácie**

1. OSBD-SB Moldava nad Bodvou 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. OSBD-SB Moldava nad Bodvou je povinné pri uplatňovaní reklamácie vydať spotrebiteľovi potvrdenie o prijatí reklamácie ( potvrdiť jednu kópiu reklamácie –došlá pošta).
4. OSBD-SB Moldava nad Bodvou je povinné o vybavení reklamácie vydať písomný doklad najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie, najneskôr však spolu s dokladom o vybavení reklamácie, ak lehota na jej vybavenie začala plynúť odo dňa prevzatia predmetu reklamácie. Odoslaním písomného dokladu o vybavení reklamácie sa považuje reklamácia za vybavenú.
5. Lehota na vybavenie reklamácie začína plynúť od prvého dňa po uplatnení reklamácie.
6. V prípade neúplnej reklamácie, t. j. ak reklamácia neobsahuje náležitosti podľa tohto Reklamačného poriadku, OSBD- SB Moldava nad Bodvou bez zbytočného odkladu písomne vyzve spotrebiteľa na upresnenie reklamácie alebo na doplnenie dokladov nevyhnutných pre vybavenie reklamácie alebo na podanie vysvetlení súvisiacich s reklamovanou službou a/alebo činnosťou. Spotrebiteľ je povinný na písomnú výzvu OSBD- SB Moldava nad Bodvou v lehote najneskôr do 7 dní odo dňa doručenia výzvy svoju reklamáciu doplniť o požadované doklady alebo v písomnej forme upresniť svoju reklamáciu alebo v písomnej forme podať požadované vysvetlenia k podanej reklamáci, v opačnom prípade sa na ním uplatnenú reklamáciu neprihliada, t. j. má sa za to, že

spotrebiteľ reklamáciu neuplatnil.

7. V prípade neúplnej reklamácie, pri ktorej OSBD- SB Moldava nad Bodvou postupovalo podľa bodu 6. tohto článku tohto reklamačného poriadku, je OSBD- SB Moldava nad Bodvou povinné vybaviť reklamáciu v lehote do 30 dní odo dňa doplnenia reklamácie alebo podania vysvetlení alebo doloženia dokladov zo strany spotrebiteľa.
8. V prípade, ak je na vybavenie reklamácie zákazníka uplatnenej u OSBD-SB Moldava nad Bodvou nevyhnutné vyžiadať stanovisko (vyjadrenie) sprostredkovateľa alebo Subdodávateľa, OSBD- SB Moldava nad Bodvou je povinné vybaviť reklamáciu v lehote do 30 dní odo dňa doručenia stanoviska (vyjadrenia) sprostredkovateľa alebo subdodávateľa.
9. OSBD-SB Moldava nad Bodvou nie je povinné viesť reklamačné konanie na základe podania spotrebiteľa, ktoré sa podľa tohto reklamačného poriadku nepovažuje za reklamáciu alebo, ktoré sa podľa tohto reklamačného poriadku považuje za neoprávnenú reklamáciu, o čom OSBD-SB Moldava nad Bodvou písomne informuje spotrebiteľa, ktorý takéto podanie podal.
10. Opakovaná reklamácia a ďalšia opakovaná reklamácia je reklamácia toho istého spotrebiteľa v tej istej veci, ak v nej neuvádza nové skutočnosti. Ak bola predchádzajúca reklamácia vybavená riadne, na opakovanú reklamáciu bude spotrebiteľovi po opätovnom preverení zaslané písomné oznámenie, že jeho reklamácia bola už vybavená s poučením, že ďalšie opakované reklamácie budú odložené.

## **Článok VII.**

### **Finančné náklady spojené s reklamáciou**

1. Finančné náklady spojené s reklamáciou, ktorej výsledkom prešetrenia resp. vybavenia je oprávnenosť a opodstatnenosť uplatnenej reklamácie, znáša OSBD-SB Moldava nad Bodvou.
2. V prípade, ak nedostatok bol spôsobený uvedením nesprávnych alebo nepravdivých údajov spotrebiteľom alebo nesplnením alebo porušením povinnosti vyplývajúcej pre spotrebiteľa zo zmluvných podmienok alebo všeobecne záväzných právnych predpisov alebo interných predpisov, má OSBD- SB Moldava nad Bodvou voči spotrebiteľovi nárok na úhradu nákladov vynaložených na prešetrenie a vybavenie ním uplatnenej reklamácie.

## **Článok VIII.**

### **Vylúčenie zodpovednosti správcu**

1. Správca nezodpovedá za porušenie povinností pri poskytovaní predmetu činnosti, ak preukáže, že porušenie povinností bolo spôsobené okolnosťami vylučujúcim zodpovednosť podľa tohto Reklamačného poriadku.

2. Za okolnosti vylučujúce zodpovednosť OSBD-SB Moldava nad Bodvou sa považuje prekážka, ktorá nastala nezávisle od vôle OSBD-SB Moldava nad Bodvou a bráni OSBD-SB Moldava nad Bodvou v splnení jeho povinností, ak nemožno rozumne požadovať, aby OSBD-SB Moldava nad Bodvou túto prekážku alebo jej následky odvrátilo alebo prekonalo a aby v čase vzniku záväzku túto prekážku predvíдалo.

## Článok IX.

### Alternatívne riešenie spotrebiteľských sporov

1. Dňa 01.02.2016 nadobudol účinnosť zákon č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov. Pokiaľ spotrebiteľ nie je spokojný s tým, ako mu OSBD-SB Moldava nad Bodvou vybavilo reklamáciu, alebo sa domnieva, že OSBD-SB Moldava nad Bodvou porušilo jeho práva, má možnosť obrátiť sa na OSBD-SB Moldava nad Bodvou so žiadosťou o nápravu.  
Ak na túto žiadosť OSBD-SB Moldava nad Bodvou do 30 dní od dňa odoslania neodpovie alebo na ňu odpovie zamietavo, spotrebiteľ sa môže s návrhom na začatie alternatívneho riešenia sporu obrátiť na ním zvolený subjekt alternatívneho riešenia sporov.
2. Zoznam subjektov alternatívneho riešenia sporov vedie Ministerstvo hospodárstva SR, na ktorého stránke nájdete aj ďalšie dôležité informácie ohľadne alternatívneho riešenia spotrebiteľských sporov:  
<https://www.mhsr.sk/obchod/ochrana-spotrebiteľa/alternativne-riesenie-spotrebiteľskych-sporov-1/zoznam-subjektov-alternativneho-riesenia-spotrebiteľskych-sporov-1>
3. Subjektom alternatívneho riešenia sporov zo zákona sú Úrad pre reguláciu sieťových odvetí, Úrad pre reguláciu elektronických komunikácií a poštových služieb a Slovenská obchodná inšpekcia, ktorí riešia príslušné spory bezodplatne.
4. Zoznam subjektov alternatívneho riešenia sporov vedený Ministerstvom hospodárstva SR zverejnený na webovom sídle ministerstva ku dňu 22.03.2021:

Dátum zápisu do zoznamu	Názov subjektu	Príslušnosť	Poplatok
1.2.2016	<a href="#">Slovenská obchodná inšpekcia -SOI</a>	vymedzenie v § 3 ods. 2 písm. b) zákona č. 391/2015 Z. z. spory, pre ktoré nie je príslušný ani Úrad pre reguláciu sieťových odvetí ani Úrad pre reguláciu elektronických komunikácií a poštových služieb okrem sporov vyplývajúcich zo zmlúv o poskytovaní finančných služieb	0,00 €
1. 2. 2016	<a href="#">Úrad pre reguláciu</a>	vymedzenie v § 3 ods. 2 písm. a)	0,00 €

	sieťových odvetví	zákona č. 391/2015 Z. z. spory vyplývajúce zo zmlúv o pripojení do distribučnej sústavy, zmlúv o pripojení do distribučnej siete, zmlúv o združenej dodávke elektriny, zmlúv o združenej dodávke plynu, zmlúv o dodávke a odbere tepla, zmlúv o dodávke pitnej vody a zmlúv o odvádzaní odpadovej vody uzatvorených so subjektom vykonávajúcim regulovanú činnosť podľa osobitného predpisu	
1. 2. 2016	Úrad pre reguláciu elektronických komunikácií a poštových služieb - UREKPS	vymedzenie v § 3 ods. 2 písm. c) zákona č. 391/2015 Z. z. spory vyplývajúce zo zmlúv o poskytovaní verejných služieb, ktoré sa týkajú kvality a ceny služieb, a zo zmlúv o poskytovaní poštových služieb, ktoré sa týkajú poštových služieb a poštového platobného styku	0,00 €
8. 2. 2016	Spoločnosť ochrany spotrebiteľov (S.O.S) Poprad	všetky druhy spotrebiteľských sporov	0,0 €
7. 4. 2016	Bankový ombudsman Slovenskej bankovej asociácie	spotrebiteľské spory medzi klientom (spotrebiteľom) a bankou (členom Slovenskej bankovej asociácie)	0,00 €
4.4.2017	Slovenská asociácia poisťovní	rieši spory z poisťných zmlúv medzi klientmi (spotrebiteľmi) a poisťovňou (členom Slovenskej asociácie poisťovní)	0,00 €

## Článok X.

### Záverečné ustanovenia

1. Tento Reklamačný poriadok nadobudol účinnosť dňa 21.04.2021 jeho schválením Predstavenstvom OSBD-SB Moldava nad Bodvou.
2. Tento reklamačný poriadok platí na dobu neurčitú.
3. Meniť tento Reklamačný poriadok je oprávnené iba Predstavenstvo OSBD-SB Moldava nad Bodvou.