



Obvodné stavebné bytové družstvo Žilina

Tulská 33, 010 08 Žilina

REKLAMAČNÝ PORIADOK

**Obvodného stavebného bytového
družstva Žilina**

Platnosť dokumentu: od 01.07.2024

V Žiline dňa 20.06.2024

Obvodné stavebné bytové družstvo Žilina (ďalej len družstvo), Tulská 33, Žilina, zapísané v Obchodnom registri Okresného súdu Žilina, Oddiel: Dr, Vložka č. 75/L, IČO: 00 176 265, DIČ: 2020671576, IČ DPH: SK2020671576 **vydáva tento reklamačný poriadok** upravujúci právne vzťahy vzniknuté medzi družstvom (predávajúcim) a spotrebiteľmi pri vybavovaní reklamácií správnosti a kvality služieb a tovarov dodávaných spotrebiteľom v oblasti správy a údržby bytov a nebytových priestorov.

Čl. 1. Vymedzenie pojmov

1. **Spotrebiteľ** je fyzická osoba, ktorá pri uzatváraní a plnení spotrebiteľskej zmluvy nekoná v rámci predmetu svojej podnikateľskej činnosti, zamestnania alebo povolania.
2. **Predávajúcim** je osoba, ktorá pri uzatváraní a plnení spotrebiteľskej zmluvy koná v rámci predmetu svojej podnikateľskej činnosti alebo povolania, alebo osoba konajúca v jej mene alebo na jej účet.
3. **Reklamáciou** sa rozumie uplatnenie nároku spotrebiteľa:
 - na preverenie správnosti a kvality dodávanej služby alebo tovaru spotrebiteľovi
 - na odstránenie nesprávnosti chýb kvality služieb a tovaru dodávaných v súvislosti so správou bytov a nebytových priestorov.
4. **Neoprávnenou reklamáciou** sa rozumie reklamácia
 - ktorou spotrebiteľ reklamuje také vady kvality alebo správnosti služieb v oblasti správy bytových domov, ktoré nevyplyvajú zo zmluvného vzťahu medzi spotrebiteľom a družstvom
 - ktorá je v rozpore so všeobecne záväznými právnymi predpismi, Všeobecnými obchodnými podmienkami OSBD Žilina (VOP) a internými predpismi družstva
 - v ktorej spotrebiteľ uvádza také skutočnosti a dôvody, ktoré sa ukážu ako neopodstatnené
 - ktorá je podaná po uplynutí lehoty na podanie reklamácie
 - v ktorej spotrebiteľ udáva také skutočnosti, ktoré sú predmetom sťažnosti
5. Za reklamáciu sa nepovažuje opravný prostriedok smerujúci proti rozhodnutiu orgánov družstva, podaný v zmysle stanov družstva z titulu členstva v družstve.
6. Reklamáciou taktiež nie je sťažnosť ani podanie, ktorými dáva spotrebiteľ podnety alebo návrhy na zlepšenie činnosti družstva.

Čl. 2. Prijatie reklamácie

1. Reklamácie sa prijímajú v administratívnej budove t.j. v mieste sídla OSBD Žilina na ul. Tulskej č.33 osobne a v písomnej forme nasledovne:
 - **osobne** počas stránkových hodín **v kancelárii č. dv. 214** na 2. poschodí u oprávnenej osoby - cenový referent a reklamácie (ďalej len cenový referent); v prípade neprítomnosti cenového referenta na sekretariáte predsedu predstavenstva
 - **písomne** počas stránkových hodín **na sekretariáte predsedu predstavenstva č. dv. 204** na 2. poschodí

Stránkové hodiny:

Pondelok	7:30 – 11:15 hod.	12:00 – 17:00 hod.
Utorok	7:30 – 11:15 hod.	12:00 – 14:00 hod.
Streda	7:30 – 11:15 hod.	12:00 – 16:00 hod.
Štvrtok	Nestránkový deň	
Piatok	7:30 – 11:15 hod.	12:00 – 14:00 hod.

- **písomne v podateľni bytového družstva** u informátorov (pri vstupe do budovy) denne v čase od 7:30 hod. – 19:30 hod.
- **písomne poštovou zásielkou** na adresu sídla družstva
- **písomne elektronickou formou** na e-mailovú adresu osbdza@osbdza.sk. Spotrebiteľ môže použiť aj e-mailové adresy jednotlivých zamestnancov družstva.

Čl. 3. Evidencia a vybavenie reklamácie

Evidencia reklamácie:

1. Družstvo je povinné viesť evidenciu o reklamáciách a predložiť ju na požiadanie orgánu dozoru k nahliadnutiu. Je povinné na požiadanie orgánu dozoru predložiť kópiu potvrdenia o prijatí reklamácie, dôvody, pre ktoré nie je možné rozhodnúť o spôsobe vybavenie reklamácie ihneď a pre ktoré nie je reklamáciu možné vybaviť ihneď po určení spôsobu vybavenia reklamácie a kópiu dokladu o vybavení reklamácie.
2. Evidencia o reklamácií musí obsahovať údaje o dátume uplatnenia reklamácie, dátume a spôsobe vybavenia

reklamácie a poradové číslo dokladu o uplatnení reklamácie. Túto evidenciu vedie poverená osoba oprávnená vybavovať reklamácie – cenový referent.

Postup vybavenia pri osobnom podaní reklamácie:

3. Spotrebiteľ môže uplatniť osobne u povereného zamestnanca – cenového referenta odborne a časovo ne-náročné reklamácie - požiadavky charakteru bežných ľahko odstrániteľných väd.
4. Cenový referent pri osobne podanej reklamácií poučí spotrebiteľa o jeho právach podľa všeobecného predpisu (§ 618 a nasl. Občianskeho zákonníka, § 14 zákona č.108/2024 Z.z.) a určí spôsob vybavenia reklamácie podľa čl. 5 ods. 1 tohto reklamačného poriadku. Spotrebiteľovi pri osobne podanej reklamácií bude vydané potvrdenie o prijatí reklamácie, pričom originál sa odovzdá spotrebiteľovi a kópia sa založí k reklamačnému záznamu.
5. Pri okamžitom vybavení reklamácie družstvo je povinné vydať potvrdenie o prijatí reklamácie a záznam o vybavení reklamácie, pričom originály sa odovzdajú spotrebiteľovi a kópie sa založia k reklamačnému záznamu.

Postup vybavenia pri písomnom podaní reklamácie:

6. Ak spotrebiteľ nie je spokojný s odpoveďou, alebo cenový referent nedokáže požiadavku spotrebiteľa vybaviť na počkanie, je nutné túto reklamáciu uplatniť v písomnej forme, s poučením spotrebiteľa a spísaním reklamačného záznamu, kde sa určí spôsob vybavenia reklamácie v zmysle čl. 3., ods.4.
7. Družstvo je povinné pri uplatnení písomne podanej reklamácie vydať spotrebiteľovi potvrdenie o prijatí reklamácie, kde je uvedený spôsob vybavenia reklamácie.
8. Ak je reklamácia uplatnená prostredníctvom prostriedkov diaľkovej komunikácie (písomne, e-mailom) družstvo je povinné potvrdenie o uplatnení reklamácie doručiť spotrebiteľovi ihneď, ak nie je možné potvrdenie doručiť ihneď, musí sa doručiť bez zbytočného odkladu, najneskôr však spolu s dokladom o vybavení reklamácie, potvrdenie o uplatnení reklamácie sa nemusí doručovať, ak družstvo má možnosť preukázať uplatnenie reklamácie iným spôsobom.

Čl. 4. Lehoty na podanie reklamácie

1. Reklamačné lehoty sú nasledovné:

• vo veciach organizačno-právnych	24 mesiacov
• vo veciach technickej údržby	24 mesiacov
• vo veciach účtovných	36 mesiacov
• vo veciach investičnej činnosti	do ukončenia záručnej doby (min. 24 mesiacov)
• reklamácia vyúčtovania nákladov spojených s užívaním bytu, nebytového priestoru	60 dní od doručenia vyúčtovania

2. Lehota na podanie reklamácie začína plynúť odo dňa dodania reklamovaného tovaru, 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. odstránenie chyby kvality dodaných služieb a tovarov v súvislosti so správou bytov a nebytových priestorov. Právo spotrebiteľa na náhradu škody tým nie je dotknuté.

Čl. 5. Spôsob vybavenia reklamácie

1. Družstvo určuje spôsob vybavenie reklamácie a to:
 - **ihneď**
 - v zložitých prípadoch **najneskôr do 3 pracovných dní odo dňa uplatnenia reklamácie**.
 - v odôvodnených prípadoch, najmä ak sa vyžaduje zložité technické zhodnotenie stavu tovaru, alebo služby **najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie**, resp. v lehote podľa § 622 Občianskeho zákonníka, t. j. v lehote, v ktorej predávajúci nevie vybavenie reklamácie z objektívnych dôvodov ovplyvniť (napr. dodávateľ nemá potrebnú vec na sklade, oprava vecí u iného dodávateľa).
2. V prípade neúplnej reklamácie alebo v prípade potreby poskytnutia doplňujúcej informácie od spotrebiteľa k podanej reklamácií začína plynúť 30-dňová lehota na vybavenie reklamácie až dňom doručenia doplnenia reklamácie družstvu alebo doručenia požadovaných doplňujúcich informácií k podanej reklamácií.
3. Pokiaľ družstvo zistí, že reklamácia neobsahuje všetky potrebné skutočnosti alebo je nejasná, písomne vyzve spotrebiteľa na doplnenie podania, resp. vysvetlenie skutočností potrebných k vybavovaniu reklamácie. Spotrebiteľ je povinný v stanovenej primeranej lehote doplniť reklamáciu alebo podať družstvu požadované vy-

svetlenie. Ak v lehote uvedenej v písomnej výzve družstva spotrebiteľ reklamáciu nedoplní ani nepodá požadované vysvetlenie k podanej reklamacii, reklamácia sa bude považovať za neoprávnené podanú.

4. Družstvo je povinné v lehote 30 dní od uplatnenia reklamácie spotrebiteľovi vydať doklad o spôsobe vybavenia reklamácie. Družstvo poskytne spotrebiteľovi odborné vyjadrenie k reklamacii, ak ho predloží dodávateľ.

Čl. 6. Odstúpenie od zmluvy, odstúpenie od dodávanej služby

1. Spotrebiteľ má právo odstúpiť od zmluvy, odstúpiť od dodávanej služby bez uvedenia dôvodu (len v prípade investičnej výstavby) v lehote do 14 dní. Lehota na odstúpenie od zmluvy od objedanej služby uplynie po 14 dňoch odo dňa doručenia žiadanky, zápisnice zo schôdzy kde je odsúhlasená investičná akcia, dodávaná služba, na družstvo a to osobným oznámením cenovému referentovi, listom zaslaným poštou, alebo e-mailom. Na tento účel môže spotrebiteľ použiť vzorový formulár na odstúpenie od zmluvy, od objedanej služby, ktorý tvorí prílohu č. 1 tohto reklamačného poriadku.
2. Spotrebiteľ nemôže odstúpiť od zmluvy, dodávanej služby, predmetom ktorej je:
 - dodanie služby alebo tovaru, ak sa ich dodanie začalo s výslovným súhlasom spotrebiteľa a spotrebiteľ vyhlásil, že bol riadne poučený o tom, že vyjadrením tohto súhlasu stráca právo na odstúpenie od zmluvy po začatí dodania služby alebo tovaru, a ak došlo k úplnému dodaniu služby, resp. tovaru
 - dodanie služby alebo tovaru, ktorých cena závisí od pohybu cien na finančnom trhu, ktoré družstvo nemôže ovplyvniť a ku ktorému môže dôjsť počas plynutia lehoty na odstúpenie od zmluvy
 - dodanie služby alebo tovaru zhotovených podľa osobitných požiadaviek spotrebiteľa, vyrobených na mieru alebo určených osobitne pre jedného spotrebiteľa (pre vchod, pre bytový dom)
 - vykonávanie nalievavých (havarijných) opráv, alebo údržby, o ktoré spotrebiteľ výslovne požiadal družstvo.

Čl. 7. Ochrana osobných údajov

1. Družstvo ako prevádzkovateľ spracúva osobné údaje v súlade s nariadením Európskeho parlamentu a Rady EÚ 2016/679 o ochrane fyzických osôb pri spracúvaní osobných údajov a o voľnom pohybe takýchto údajov ktorým sa zrušuje smernica 95/46/ES (ďalej len „GDPR“) a zákonom č. 18/2018 Z. z. o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon o ochrane osobných údajov“) za účelom vybavovania reklamácií.
2. Spracúvanie sa vykonáva v na základe osobitných predpisov najmä zákona č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník v znení neskorších predpisov, zákona č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník v znení neskorších predpisov a zákona č. 108/2024 Z. z. o ochrane spotrebiteľa. Dotknutá osoba je povinná poskytnúť prevádzkovateľovi osobné údaje; v prípade ich neposkytnutia by nemohlo dôjsť k plneniu zákonných povinností družstva.
3. Osobné údaje môžu byť poskytované v zákonom stanovených prípadoch, najmä Slovenskej obchodnej inšpekcie a súdom. Cezhraničný prenos osobných údajov do tretích krajín alebo medzinárodným organizáciám sa neuskutočňuje, družstvu nevyplyva z osobitných predpisov a ani takýto prenos nezamýšľa vykonávať. Družstvo nevykonáva ani spracúvanie osobných údajov založené na automatizovanom individuálnom rozhodovaní, nevykonáva ani profilovanie.
4. Osobné údaje sa uchovávali po dobu 5 rokov od vybavenia reklamácie.
5. Dotknutá osoba je v súlade s čl. 15 až 22 GDPR a § 21 až 28 zákona o ochrane osobných údajov oprávnená uplatniť si práva dotknutej osoby, najmä
 - právo na prístup k osobným údajom, ktoré sa jej týkajú a k informáciám o spracúvaní jej osobných údajov,
 - na opravu nesprávnych a doplnenie neúplných osobných údajov,
 - na obmedzenie spracúvania osobných údajov,
 - na prenosnosť osobných údajov v zákonom určených prípadoch,
 - namietat spracúvanie osobných údajov v zákonom určených prípadoch,
 - na výmaz osobných údajov v zákonom určených prípadoch,
 - podať sťažnosť resp. návrh na začatie konania o ochrane osobných údajov, ak sa dotknutá osoba domnieva, že pri spracúvaní osobných údajov boli porušené jej práva, chránené GDPR a zákonom o ochrane osobných údajov, dozornému orgánu, ktorým je Úrad na ochranu osobných údajov Slovenskej republiky,
 - kedykoľvek kontaktovať družstvo ako prevádzkovateľa: tel.: 041/5553311, email: osbdza@osbdza.sk, ako aj zodpovednú osobu prevádzkovateľa, ak má dotknutá osoba akékoľvek otázky súvisiace so spracúvaním jej osobných údajov: zodpovednaosoba@osbdza.sk.

Čl. 8. Záverečné ustanovenia

1. Tento Reklamačný poriadok bude sprístupnený pre spotrebiteľov na nástenke na prízemí v sídle družstva na ul. Tulskej 33 v Žiline, na sekretariáte predsedu predstavenstva č. dv. 204, 2.poschodie a na webovej stránke družstva www.osbdza.sk
2. Reklamačný poriadok bol schválený predsedom predstavenstva OSBD Žilina a nadobúda účinnosť od 01.07.2024. Doteraz platný reklamačný poriadok sa ruší.
3. Príloha č. 1 Odstúpenie od zmluvy, od objednanej služby – vzor



Bc. Milan Piliar
predseda predstavenstva OSBD Žilina

Odstúpenie od zmluvy, od objednanej služby - VZOR

(Vyplňte a zašlite tento formulár, len v prípade, že chcete odstúpiť od zmluvy, od objednanej služby)

Komu: **Obvodné stavebné bytového družstva Žilina, sídlo na Tulskej č.33 v Žiline,**
osbdza@osbdza.sk

Týmto oznamujem, že odstupujem od zmluvy, dodávanej služby:

.....
.....
.....

Dátum uzavretia zmluvy, objednania služby:

.....
.....

Meno a priezvisko spotrebiteľa (domovník, ZVB):

.....

Adresa spotrebiteľa, byt, domu kde sa má služba dodať:

.....
.....

Podpis spotrebiteľa (domovník, ZVB aj pečiatka), ak tento formulár podáva písomne:

.....

Dátum: