

PORADOVÉ ČÍSLO VÝTLAČKU :

VYDANIE ČÍSLO : 1

Reklamačný poriadok

**Stavebného bytového družstva
Kysucké Nové Mesto**

Október 2013

OBSAH		Strana
1	ÚČEL	4
2	ROZSAH PLATNOSTI	4
3	POUŽITÉ POJMY A SYMBOLY	4
3.1	Základné pojmy	4
3.2	Skratky	5
4	OPIS ČINNOSTI, ZODPOVEDNOSTI A PRÁVOMOCI	6
4.1	Základné ustanovenia	6
4.2	Zodpovednosť správcu	7
4.3	Výnimky zo zodpovedností	7
4.4	Záruky správcu	8
4.5	Vylúčenie záruky služby	8
4.6	Evidencia sťažností	8
4.7	Evidencia reklamácie vady diela	9
4.8	Lehoty na uplatnenie sťažností	10
4.9	Lehoty na vybavenie sťažností	10
4.10.	Osobitné ustanovenie	10
5	ZÁZNAMY A FORMULÁRE	10
5.1	Záznamy	10
5.2	Formuláre	11
6	SÚVISIACE PREDPISY	11
6.1	Externé	11
6.2	Interné	11
7	ZMENY	11
8	PRÍLOHY	11

1 ÚČEL

Účelom reklamačného poriadku je informovať spotrebiteľa o rozsahu, podmienkach a spôsobe uplatnenia zodpovednosti za vady výrobkov a služieb (ďalej len "reklamácia"), vrátane údajov o tom, kde možno reklamáciu uplatniť a o vykonávaní záručných opráv. Reklamačný poriadok upravuje právne vzťahy, vzniknuté medzi správcom a spotrebiteľmi pri vybavovaní reklamácií správnosti a kvality služieb poskytovaných spotrebiteľom v oblasti správy bytových domov podľa ustanovení zákona č.182/93 Z.z. o vlastníctve bytov a nebytových priestorov v znení neskorších predpisov (ďalej len „Zákon“). Cieľom reklamačného poriadku je zabezpečenie jednotného, rýchleho a správneho postupu pri vybavovaní reklamácií.

2 ROZSAH PLATNOSTI

Reklamačný poriadok upravuje rozsah, podmienky a spôsob uplatnenia práva zo zodpovednosti za nedostatok v službách, poskytovaných správcom v súlade s jeho poslaním, a to pre členov družstva, vlastníkov bytov, nájomcov bytov, prípadne iných subjektov na základe zmluvy, objednávky, dohody resp. iného dojednaní.

3 POUŽITÉ POJMY A SYMBOLY

3.1 Základné pojmy

Družstvo

Týmto pojmom v smernici označujeme Stavebné bytové družstvo so sídlom Jesenského 1347/24, Kysucké Nové Mesto, 024 04.

Správca

Pod správcom sa rozumie **Družstvo**, ktoré sa pri výkone správy bytov a nebytových priestorov riadi zákonom č. 182/1993 Z.z. o vlastníctve bytov a nebytových priestorov v znení neskorších predpisov, zmluvou o výkone správy a ostatnými právnymi predpismi. Správca je povinný vykonávať správu domu samostatne v mene vlastníkov bytov a nebytových priestorov v dome a na ich účet a je oprávnený konať pri správe domu za vlastníkov bytov a nebytových priestorov v dome pred súdom.

Správa domu

je obstarávanie služieb a tovaru, ktoré správca zabezpečuje pre vlastníkov bytov a nebytových priestorov v dome:

- a) prevádzku, údržbu, opravy a udržiavanie spoločných častí domu, spoločných zariadení domu, príslušného pozemku a príslušenstva,
- b) služby spojené s užívaním bytu alebo nebytového priestoru,
- c) vedenie účtu domu v banke,
- d) vymáhanie škody, nedoplatkov vo fonde prevádzky, údržby a opráv a iných nedoplatkov,
- e) iné činnosti, ktoré bezprostredne súvisia s užívaním domu ako celku jednotlivými vlastníckmi bytov a nebytových priestorov v dome.

Službou

sa rozumie vykonávanie správy bytového domu, spoločných priestorov a bytov nachádzajúcich sa v dome a dodávanie súvisiacich služieb, ktoré správca je oprávnený poskytovať podľa osobitných predpisov a povolení ako i v súlade so zápisom predmetu jeho činnosti v Obchodnom registri (ďalej len „služby“),

Spotrebiteľ

je fyzická alebo právnická osoba, ktorá používa služby poskytované správcom pre osobnú spotrebu, alebo pre potrebu príslušníkov svojej domácnosti (vlastník bytu alebo nebytového priestoru, nájomcu bytu alebo nebytového priestoru, domovník, dozorca výťahu, členovia samosprávy domu). Spotrebiteľ je v právnom vzťahu k správcovi najmä na základe zmluvy o výkone správy, zmluvy o nájme bytu alebo zmluvy o nájme nebytových priestorov.

Plnenia

Za poskytované plnenia spojené s užívaním bytu alebo nebytového priestoru v dome sa považuje dodávka tepla a teplej vody, dodávka vody od vodárenskej spoločnosti, odvádzanie odpadových vôd, užívanie výťahov a dodávka elektrickej energie na osvetlenie spoločných priestorov.

Predávajúci

Pre účely tejto smernice sa rozumie správca, ktorý svojim spotrebiteľom dodáva priamo alebo prostredkovane tovary, práce a služby, okrem služieb a prác, ktoré spotrebiteľ uhradza priamo dodávateľovi.

Dodávateľ

Pre účely tohto poriadku dodávateľom je podnikateľ, ktorý priamo alebo prostredníctvom iných podnikateľov dodal predávajúcemu výrobok, ktorého činnosť neovplyvňuje vlastnosti výrobku.

Reklamáciou

sa rozumie uplatnenie nároku spotrebiteľa na preverenie správnosti a kvality poskytovanej služby spotrebiteľovi alebo na odstránenie nesprávnosti alebo chýb kvality služieb, poskytovaných v súvislosti so správou bytových domov a bytov. Reklamácia je uplatnená dňom úplného a riadneho spísania protokolu o reklamácii a doložením všetkých príslušných dokladov.

Sťažnosťou

pre účely tohto poriadku sa rozumie uplatnenie reklamácie na obstarávané služby a tovary, v spojitosti s výkonom správy poskytované zamestnancami správcu.

Neoprávnenou reklamáciou

sa rozumie reklamácia, ktorou spotrebiteľ reklamuje také vady kvality alebo správnosti služieb v oblasti správy bytových domov, ktoré:

- a) nevyplývajú zo zmluvného vzťahu medzi spotrebiteľom a Družstvom,
- b) sú v rozpore so všeobecne záväznými právnymi predpismi a internými predpismi Družstva
- c) sú podané po uplynutí lehoty na podanie reklamácie, alebo
- d) spotrebiteľ uvádza také skutočnosti, ktoré sa nezakladajú na pravde.

Za sťažnosť sa nepovažuje

opravný prostriedok smerujúci proti rozhodnutiu orgánov družstva, podaný v zmysle stanov družstva z titulu členstva v družstve. Reklamáciou taktiež nie je sťažnosť ani podanie, ktorými dáva spotrebiteľ podnety alebo návrhy na zlepšenie činnosti družstva.

INTRANET

je vnútorný internet družstva, ktorý pomocou domovskej stránky poskytuje všetkým zamestnancom družstva interné informácie. Na tejto stránke sú prístupné všetky dôležité dokumenty (poriadky, smernice, oznámenia a pod.) a prepojenia na vybrané www stránky dôležitých organizácií v SR.

3.2 Skratky

- RD - riaditeľ družstva
- OÚ - organizačný úsek
- TÚ - technický úsek
- EÚ - ekonomický úsek

4 OPIS ČINNOSTI, ZODPOVEDNOSTI, PRÁVOMOCI

4.1 Základné ustanovenia

4.1.1 Spotrebiteľ je oprávnený uplatniť svoje výhrady a zodpovednosť za vadu (ďalej len „reklamácia“) a má právo požadovať od správcu, aby túto reklamáciu riešil alebo odstránil. Spotrebiteľ uplatňuje reklamáciu zaslaním písomného podania, adresovaného na sídlo správcu, resp. osobným doručením protokolu o reklamacii/sťažnosti.

4.1.2 Spotrebiteľ má právo reklamovať vady, zistené po vykonaní a odovzdaní prác alebo služieb, ak za tieto práce a služby vykonal úhradu. Toto právo sa nevzťahuje na službu, za ktorú správca nezodpovedá.

4.1.3 Rozdelenie reklamácií

Reklamácie z hľadiska dôvodov vzniku rozdeľujeme na:

a) reklamáciu internú, súvisiacu s akýmkoľvek úkonom spojeným s výkonom správy domu alebo bytu vykonávanú správcom podľa Čl. III Všeobecných podmienok na výkon správy domu, ktorých sa dopustil zamestnanec správcu (ďalej len „sťažnosti“). Pri riešení sťažnosti, spotrebiteľ postupuje podľa ods. 4.6. tohto poriadku.

b) reklamáciu externú (ďalej len „reklamácia“) súvisiacu:

1. s vadou diela, na ktorého vykonanie bola uzatvorená zmluva o dielo alebo odstránenie vady diela vzniknutej pri bežných údržbárskych prácach, na ktoré nebola uzatvorená zmluva, ak sa považuje vykonanie opravy za nekvalitné alebo ak vykonaná oprava má vady. Uplatniť reklamáciu musí bezodkladne, najneskôr do 30 dní od zistenia vady, a to len v rámci záručnej lehoty stanovenej platnými právnymi predpismi.
2. s vadou v dodávke plnení, pozostávajúcich z dodávky tepla, teplej a studenej vody a elektrickej energie, okrem služieb a prác, ktoré spotrebiteľ uhrádza priamo dodávateľovi. Pri riešení reklamácie spotrebiteľ postupuje podľa ods. 4.7. tohto poriadku.

4.1.4 Správca je povinný

Správca pri riešení reklamácie alebo sťažnosti je povinný:

- a) vydať spotrebiteľovi potvrdenie o uplatnení písomnej sťažnosti alebo reklamácie vystavením protokolu o sťažnosti alebo protokolu o reklamacii, uvedených v prílohe č. 1 a č. 2,
- b) vybaviť sťažnosti definované v ods. 4.1.3 písm. a) v lehotách podľa ods. 4.9. a uplatniť reklamáciu u dodávateľa v termínoch podľa ods. 4.2.2.
- c) viesť evidenciu o sťažnostiach a reklamáciách a predložiť ich na požiadanie orgánom dozoru k nahliadnutiu,
- d) vydať v lehote najneskôr do 30 dní od uplatnenia sťažnosti spotrebiteľovi písomný doklad o spôsobe vybavenia sťažnosti,
- e) poučiť spotrebiteľa o jeho právach podľa všeobecného predpisu.

4.1.5 Spotrebiteľ je povinný

Spotrebiteľ pri zistení vád najmä vád definovaných v ods. 4.1.3 písm. b) bod 1. je povinný:

- a) toto oznámiť správcovi bez zbytočného odkladu po tom, čo ich zistil,
- b) toto oznámiť správcovi bez zbytočného odkladu po tom, čo ich mal zistiť pri vynaložení odbornej starostlivosti pri odbornej prehliadke pri preberaní diela,
- c) do odovzdávacieho a preberacieho protokolu, ktorý sa vystavuje po dokončení diela podľa smernice č. SM 7 Prevádzka, údržba a opravy domov, uviesť všetky zjavné chyby a vady najmä, ktoré z funkčného hľadiska nebránili k prevzatiu diela,
- d) oznámiť správcovi v priebehu záručnej doby všetky skryté vady na materiállovej zložke, ktorú poskytol dodávateľ alebo výrobca v rámci poskytnutej služby.

- 4.1.6 Spotrebiteľ je povinný pri sťažnosti doložiť doklady, ktoré osvedčujú poskytnutie služby, na ktorú sa vzťahuje služba od správcu, najmä doklad o vykonaní finančnej úhrady alebo faktúru. V prípade neúplnej sťažnosti alebo v prípade potreby poskytnutia doplňujúcej informácie k podanej sťažnosti, 30-dňová lehota na vybavenie sťažnosti začína plynúť až dňom doručenia doplnenej sťažnosti správcovi alebo doručenia požadovaných doplňujúcich informácií k podanej sťažnosti.
- 4.1.7 Ak správca následne zistí, že sťažnosť neobsahuje všetky potrebné skutočnosti alebo je nejasná, písomne vyzve do päť pracovných spotrebiteľa na doplnenie podania resp. vysvetlenie skutočností, potrebných k vybavovaniu sťažnosti. Spotrebiteľ je povinný lehote 15 dní doplniť sťažnosť alebo podať správcovi požadované vysvetlenie. Ak v lehote uvedenej v písomnej výzve družstva spotrebiteľ sťažnosť nedoplní, ani nepodá požadované vysvetlenie k podanej sťažnosti, sťažnosť sa bude považovať za neoprávnene podanú.
- 4.1.8 Správca prijíma **sťažnosti a reklamácie** v mieste svojho sídla na organizačnom alebo technickom úseku osobne počas stránkových dní a hodín, poštovou zásielkou na adresu sídla správcu alebo e - mailovou poštou. Kontakt, stránkové dni a hodiny, e - mailová adresa a protokoly o sťažnosti a reklamácii, ktoré si spotrebiteľ môže aj vytlačiť, sú uvedené na web stránke družstva www.sbdknm.sk. Spotrebiteľ potrebné informácie a protokoly môže získať v písomnej forme v sídle družstva.

4.2 Zodpovednosť správcu

4.2.1 Zodpovednosť správcu

Správca zodpovedá spotrebiteľovi za práce a služby, ktoré mu boli poskytnuté podľa ods. 4.1.3 písm. a), že práce alebo služby majú požadovanú kvalitu, rozsah a vlastnosti, ktoré majú byť dosiahnuté v dôsledku poskytnutia prác alebo príslušnej služby:

- a) je bez väd a nedostatkov,
- b) poskytnuté práce alebo služba zodpovedá podmienkam stanoveným osobitnými predpismi alebo uzatvorenou zmluvou.

4.2.2 Správca zodpovedá

Správca zodpovedá za uplatnenie reklamácie voči dodávateľovi v termíne:

- a) ihneď od jej doručenia, pri reklamáciách definovaných v ods. 4.1.3 písm. b) bod 2.,
- b) najneskôr do päť pracovných dní odo dňa doručenia pri reklamáciách definovaných v ods. 4.1.3 písm. b) bod 1.,
- c) najneskôr do pätnásť dní po uplynutí termínu odstránenia väd, uvedených v odovzdávanom a preberacom protokole

4.3 Výnimky zo zodpovednosti

4.3.1 Správca nezodpovedá za vady pri službách, ktoré :

- a) nemožno pokladať za vady, na ktoré sa nevzťahuje záruka podľa ods. 4.5 a ktoré sami o sebe, alebo v spojení s inými vadami nebránia a nestážujú užívaniu,
- b) vznikli po uplynutí záručnej doby, alebo
- c) ktoré boli uplatnené až po uplynutí záručnej doby.

4.3.2 Správca takisto nezodpovedá za vadu poskytnutej služby, ak odberateľ služby nevie hodnoverným spôsobom preukázať, že za túto službu vykonal finančnú úhradu.

4.4 Záruky správcu

- 4.4.1 Správca poskytuje na služby, vykonané jeho zamestnancami záruku počas obdobia uvedeného v ods. 4.8.
- 4.4.2 Záručná doba začína plynúť dňom prevzatia prác, služieb a dodávok alebo písomností od správcu.
- 4.4.3 Pri náhrade služby formou nápravy nekvalitnej služby toho istého druhu v rámci reklamácie začne plynúť nová záručná doba, a to odo dňa prevzatia tejto služby od zamestnanca správcu.

4.5 Vylúčenie záruky

- 4.5.1 Záruka sa nevzťahuje na vady služby, ktoré po ich prevzatí :
- a) spôsobil odberateľ sám 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 vykonávaných inou osobou, ako je zamestnanec správcu,
 - iných neodborných zásahov alebo akýmkoľvek iným zaobchádzaním, ktoré je v rozpore so záručnými podmienkami.

4.6 Evidencia sťažnosti

- 4.6.1 Spotrebiteľ písomnú sťažnosť osobne predkladá určenému zamestnancovi registratúrneho strediska. Odborne a časovo nenáročne sťažnosti - požiadavky charakteru bežných drobných ľahko odstrániteľných väd spotrebiteľ môže uplatniť osobne ústnou formou priamo u príslušného odborného zamestnanca, ktorý reklamovanú službu zabezpečoval.
- 4.6.2 Ak zamestnanec požiadavku na odstránenie nedostatku považuje za neopodstatnenú alebo ju nemôže vybaviť na počkanie, spotrebiteľ môže požiadavku uplatniť v písomnej forme vyplnením „Protokolu o sťažnosti“ podľa prílohy č. 1. Správca bude tento podnet považovať za sťažnosť a bude ju riešiť postupom stanoveným týmto poriadkom.
- 4.6.3 Určený zamestnanec OÚ prijatú sťažnosť zaznačí do evidencie sťažnosti, vedenej na INTRANETE vyplnením údajov podľa stanovenej predlohy v záložke „Sťažnosť“. Pri ústnom podaní sťažnosti určený zamestnanec spíše o podanej sťažnosti „Protokol o sťažnosti“ podľa prílohy č. 1, ktorý nechá podpísať spotrebiteľovi.
- 4.6.4 Spotrebiteľom podpísaný protokol sťažnosti zamestnanec odovzdá oproti podpisu zamestnancovi, ktorý je funkčne určený a kompetentný na prijímanie sťažnosti spotrebiteľov, obvykle vedúci príslušného úseku, ktorého sa sťažnosť týka (ďalej len „zodpovedná osoba“), o čom neodkladne informuje svojho nadriadeného.
- 4.6.5 Pri uplatnení sťažnosti poštou alebo e-mailom určený zamestnanec OÚ zaznačí doručенú sťažnosť do evidencie sťažností vedenej na INTRANETE vyplnením údajov podľa stanovenej predlohy v záložke „Sťažnosť“. Potom určený zamestnanec OÚ odovzdá prijatú sťažnosť oproti podpisu zodpovednej osobe, ktorá je povinná spísať protokol o sťažnosti podľa prílohy č. 1., ak takto spotrebiteľ neurobil inou vhodnou formou.

- 4.6.6 Zodpovedná osoba jedno vyhotovenie protokolu o sťažnosti doručí spotrebiteľovi a zároveň sťažnosť zapíše do knihy sťažnosti, ktorá obsahujú údaje:
- kto, kedy a kde podáva sťažnosť,
 - podpis osoby, ktorá sťažnosť podáva, ak sťažnosť bola podaná osobne,
 - spôsob vybavenia a dátum vybavenia reklamácie.

4.7 Evidencia reklamácie na vady diela a plnení

- 4.7.1 Spotrebiteľ písomne uplatňuje u správcu reklamáciu na vady diela predložením formuláru „Protokol reklamácie vady diela a plnení, vyplneného podľa prílohy č. 2, ktorý predkladá určenému zamestnancovi na technickom úseku, ktorý je funkčne určený a kompetentný na prijímanie reklamácií od spotrebiteľov (ďalej len „zodpovedná osoba“). Vo formulári musia byť vyplnené všetky požadované údaje tak, aby vo vyplnenom formulári bola reklamácia jednoznačne definovaná.
- 4.7.2 Zodpovedná osoba prijatú reklamáciu podľa ods. 4.7.1 alebo doručенú reklamáciu poštou alebo e-mailom zaznačí do evidencie reklamácií vedenej na INTRANETE vyplnením údajov podľa stanovenej predlohy v záložke „Reklamácie“. Vystaví Protokol reklamácie vady diela a plnenia, podľa prílohy č. 2, ak takto spotrebiteľ neurobil inou vhodnou formou.
- 4.7.3 Zodpovedná osoba k prijatej reklamácií definovanej v ods. 4.1.3 písm. b) bod 1. vystaví „Evidenčný list reklamácie“, podľa prílohy č. 3, do ktorej zaznačuje všetky informácie o priebehu všetkých uplatnených reklamácií vzťahujúcich sa k tej istej zmluve o dielo. V prípade podanej neopodstatnenej reklamácie písomne oznámi v lehote do 14 dní spotrebiteľovi dôvod neuznania reklamácie.
- 4.7.4 Zodpovedná osoba uplatní voči dodávateľovi reklamáciu v termínoch podľa ods. 4.2.2 s tým, že zhotoviteľovi diela doručí „Záznam z odstránenia reklamovanej vady diela“ s poučením, že po odstránení reklamovanej vady diela je povinný tento záznam nechať podpísať spotrebiteľovi, ktorý reklamáciu vady diela u správcu uplatnil.
- 4.7.5 Správca je povinný viesť evidenciu dodávateľov, ktorí si neplnia svoje povinnosti, spojené s odstraňovaním reklamovaných vád diela za účelom poskytovania informácií pri realizovaných výberových konaniach, resp. upozorňovať zástupcov vlastníkov bytov pri výbere dodávateľov.
- 4.7.6 Správca je povinný pri uzatváraní nových zmlúv o dielo uplatňovať 14 dňovú lehotu na odstraňovanie reklamovaných vád diela vrátane skrytých vád diela.
- 4.7.7 Ak dodávateľ v lehote do 6 mesiacov odo dňa doručenia reklamácie neodstránil reklamovanú vadu diela, správca vyzve vlastníkov bytov, aby rozhodli o domáhaní sa na súde, ktorý rozhodne vo veci odstránenia vád diela.

4.8 Lehoty na uplatnenie sťažnosti

- 4.8.1 Lehoty na uplatnenie sťažnosti
 Lehoty na uplatnenie sťažnosti, pokiaľ to osobitné predpisy neupravujú inak, sú nasledovné:
- a) vo veciach organizačno-právnych 6 mesiacov,
 - b) vo veciach účtovných 3 roky,
 - c) vo veciach technických do ukončenia záručnej doby (min.2 roky).
- 4.8.2 Lehota na podanie sťažnosti začína plynúť odo dňa vykonania úkonu, na ktorý sa vzťahuje sťažnosť resp. vzniku nesprávnosti alebo chyby v kvalite. Spotrebiteľ je povinný sťažnosť uplatniť bez zbytočného odkladu, potom čo mal možnosť túto službu preskúšať, najneskôr však podľa predchádzajúceho odseku.

4.8.3 Spotrebiteľ najneskôr do 15 dní doručí pripomienky k vydaným písomnostiam (ekonomického, technického a organizačného charakteru, napr. súhlas na úpravu bytu, ročné zúčtovanie nákladov, predpis preddavkov za služby, atď.).

4.8.4 Pokiaľ spotrebiteľ neuplatní sťažnosť v uvedenej lehote, zanikne mu právo na uplatnenie nároku na odstránenie nesprávnosti resp. odstránenie chyby kvality poskytnutých služieb v súvislosti so správou bytového fondu. Právo spotrebiteľa na náhradu škody tým nie je dotknuté.

4.9 Lehoty na vybavenie reklamácie a sťažnosti

4.9.1 Správca je povinný vybaviť sťažnosť a reklamáciu definované v ods.:

- a) 4.1.3 písm. a) ihneď, v zložitejších prípadoch najneskôr do troch pracovných dní, avšak vybavenie sťažnosti nesmie trvať dlhšie ako 30 dní. Do tejto lehoty sa nezapočítava doba potrebná na odborné posúdenie vady (napr. chybný resp. nefunkčný vodomer, rozdeľovač nákladov na teplo a pod.),
- b) 4.1.3 písm. b) bod 2., ihneď, v zložitejších prípadoch najneskôr do troch pracovných dní odo dňa jej doručenia.

4.9.2 Ak ide o zrejmu vadu služby a na jej odstránenie správca má všetky potrebné prostriedky, je povinný túto vadu podľa možností odstrániť bez zbytočného odkladu.

4.9.3 Ak prostriedky na odstránenie vady správcovi chýbajú, lehota na jej vybavenie nemôže presiahnuť 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie. Do tejto lehoty sa nezapočíta doba, ktorú zavinił spotrebiteľ svojím konaním alebo svojou nečinnosťou.

4.9.4 Ak správca reklamovanú vadu odstránil, v zmysle tohto reklamačného poriadku, považuje sa sťažnosť za vybavenú. Vybavenie sťažnosti sa zaznamená do protokolu o sťažnosti (pokiaľ tento bol vyhotovený), alebo na iný doklad, ktorým sťažnosť správca vybavil.

4.9.5 Vo veciach, ktoré neupravuje tento reklamačný poriadok, sa postupuje podľa osobitných predpisov.

4.10 Osobitné ustanovenia.

4.10.1 S prihliadnutím na postavenie správcu ako družstevnej spoločnosti spotrebiteľ má právo v prípade neriešenia alebo zdĺhavého vybavovania informovať orgány družstva - predstavenstvo a kontrolnú komisiu a prostredníctvom týchto orgánov žiadať nápravu.

4.10.2 Vybavením sťažnosti sa rozumie dokončenie reklamačného konania v zmysle zákona 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.

4.10.3 Tento reklamačný poriadok je umiestnený na viditeľnom mieste (chodbe) správcu

5. ZÁZNAMY A FORMULÁRE

5.1 Záznamy

Z problematiky, ktorú táto smernica rieši, sa vedie tento druh záznamu:

5.2 Formuláre

Z problematiky, ktorú táto smernica rieši, sa vedie tento druh formulára :

Názov záznamu	Číslo prílohy so vzorom tlačiva	Zodpovedný za vypracovanie záznamu	Miesto uloženia	Lehota uloženia
Protokol o sťažnosti	Príloha č. 1	Zodpovedná osoba	úseky	5
Protokol o reklamácií vád diela	Príloha č. 2	Zodpovedná osoba TÚ	TÚ	5
Evidenčný list reklamácií vád diela a plnení	Príloha č. 3	Zodpovedná osoba TÚ	TÚ	5
Záznam z odstránenia reklamácie vady diela	Príloha č. 4	Zodpovedná osoba TÚ	TÚ	5

6. SÚVISIACE PREDPISY

6.1 Externé

- a) zákon č. 182/1993 Z.z. o vlastníctve bytov a nebytových priestorov v znení neskorších predpisov,
- b) 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.

6.2 Interné

- a) Všeobecné podmienky na výkon správy domu,
- b) Smernice :
 1. Smernica č. SM 7 Prevádzka, údržba a opravy domu
 2. Smernica č. SM 22 Ekonomická a právna agenda

7 ZMENY

Návrhy na zmeny v tomto poriadku môže predkladať každý člen SBD a tiež jednotlivé orgány a zamestnanci SBD. Návrhy zmien zhromažďuje riaditeľ SBD a predkladá ich príslušným orgánom SBD na schválenie. Zapracovanie schválených zmien do poriadku zabezpečuje RD v súlade so smernicou č. SM1.

8 PRÍLOHY

Protokol o sťažnosti
 Protokol o reklamácií vady diela a plnení
 Evidenčný list reklamácie vady diela
 Záznam z odstránenia reklamácie vady diela

PROTOKOL O REKLAMÁCII VADY DIELA A PLNENÍ

Dátum:

číslo:/.....

A. Spotrebiteľ:

.....

Ul., súpisné číslo:

024 01 Kysucké Nové Mesto

Miesto písania reklamácie

Miesto a dátum vybavenia reklamácie:

B. Popis reklamovanej vady:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

C. Spôsob vybavenia reklamácie:

.....

.....

.....

D. Meno a podpis spotrebiteľa:

E. Meno a podpis zamestnanca, ktorý reklamáciu prijal:

F. Meno a podpis zamestnanca, ktorý reklamáciu vybavil:

G. Poznámky - komentár:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

**Záznam
z odstránenia reklamovaných väd diela**

Dátum:

číslo:/.....

A. Zhotoviteľ diela – názov, sídlo:

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

B. Popis vady diela (reklamácie):

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

C. Spôsob odstránenia vady diela:

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

Meno, dátum, podpis zástupcu dodávateľa

D. Vyjadrenie zástupcu vlastníkov bytov s jednoznačným záverom, či reklamovaná vada bol odstránená:

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

Meno, dátum, podpis zástupcu vlastníkov bytov:

E. Poznámky - komentár:

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

Meno, dátum, podpis zástupcu vlastníkov bytov:

EVIDENČNÝ LIST REKLAMÁCIE VADY DIELA

Dátum:

číslo:/.....

Zhotoviteľ diela – názov, sídlo:					Predmet zmluvy:	
Číslo zmluvy	Záručná doba	Termín začatia	Termín ukončenia	Lehota na odstránenie reklamácie:		
Poradové číslo	Reklamácia			Obhliadka vykonaná	Protokol uzatvorený	Poznámky
	nahlásená	Uplatnená	Odstránená			
1.						
2.						
3.						
4.						
5.						
6.						
7.						
8.						
9.						
10.						
11.						
12.						
13.						
14.						
15.						
16.						
17.						
18.						
19.						
20.						
21.						
22.						
23.						
24.						
25.						