

## **REKLAMAČNÝ PORIADOK**

Stavebné bytové družstvo Sobrance, Tyršova D2/E, 073 01 Sobrance, ďalej len „správca“, ktorého právne postavenie je zakotvené v § 8 zákona č. 182/1993 Z. z. v znení neskorších predpisov, majúci v predmete podnikania alebo v predmete činnosti správu a údržbu bytového fondu, nebytových priestorov, prevádzku, údržbu a opravy bytových domov, spoločných častí a zariadení a príslušenstva domov v súlade s ustanoveniami zákona č. 250/2007 Z.z. v znení neskorších predpisov o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona SNR č. 372/1991 Zb. o priestupkoch vydáva tento reklamačný poriadok:

### **Článok I.**

#### **Vymedzenie niektorých pojmov**

1. Správcom sa rozumie družstvo uvedené v záhlaví, ktoré spotrebiteľovi poskytuje služby.
2. Spotrebiteľom je fyzická osoba alebo právnická osoba, ktorá používa služby poskytované správcom pre osobnú potrebu alebo pre potrebu príslušníkov svojej domácnosti. Spotrebiteľ je v právnom vzťahu k správcovi najmä na základe zmluvy o výkone správy, nájomnej zmluvy, podnájomnej zmluvy, zmluvy o nájme a podnájme nebytových priestorov a podobne.
3. Vybavením reklamácie ukončenie reklamačného konania v zmysle zákona č. 250/2007 Z.z. v znení neskorších predpisov.

### **Článok II.**

#### **Právo na uplatnenie reklamácie**

Spotrebiteľ je oprávnený uplatniť svoje výhrady a zodpovednosť za vadu služby (ďalej len „reklamácia“) voči správcovi len v prípade, že považuje vyúčtovanie nákladov spojených s užívaním bytu (ďalej len „vyúčtovanie“) za nedostatočné, nesprávne alebo má k vyúčtovaniu iné výhrady, vychádzajúce zo vzťahu uvedeného v článku I. tohto reklamačného poriadku, a to do 30 dní od doručenia vyúčtovania.

### **Článok III.**

#### **Miesto uplatnenia reklamácie**

Spotrebiteľ uplatňuje reklamáciu v kancelárii Stavebného bytového družstva Sobrance, v sídle správcu, Tyršova D2/E, 073 01 Sobrance.

#### **Článok IV. Povinnosti správcu**

Správca je povinný:

- a) vydať spotrebiteľovi potvrdenie o uplatnení písomnej reklamácie,
- b) vydať písomný doklad o vybavení reklamácie najneskôr do 30 dní od dátumu uplatnenia reklamácie,
- c) vybaviť reklamáciu ihneď, v zložitých prípadoch do 3 pracovných dní. Do tejto doby sa nezapočítava čas potrebný na odborné posúdenie reklamácie (napr. chybný, resp. nefunkčný vodomer a podobne),
- d) viesť evidenciu o reklamáciách a predložiť ju na požiadanie orgánom dozoru na nazretie. Evidencia o reklamáciách musí obsahovať údaje o dátume uplatnenia reklamácie, dátume a spôsobe vybavenia reklamácie,
- e) poučiť spotrebiteľa o jeho právach podľa všeobecného predpisu.

#### **Článok V. Umiestnenie reklamačného poriadku**

Tento reklamačný poriadok je umiestnený v kancelárii SBD Sobrance na viditeľnom mieste.

#### **Článok VI. Záverečné ustanovenie**

Tento reklamačný poriadok nadobúda účinnosť dňom 1.1.2010. Tento reklamačný poriadok môže byť zmenený len správcom.

Sobrance, 7.12.2009

Michal MEDVIĎ, v.r.

.....  
Podpis (y) štatutárneho orgánu