



## **REKLAMAČNÝ PORIADOK**

SBD – P Pezinok, Majakovského 35, 902 01 Pezinok, ďalej len „správca“, ktorého právne postavenie je zakotvené v § 8 zákona č. 182/1993 Z. z. o vlastníctve bytov a nebytových priestorov 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. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov, vydáva tento reklamačný poriadok:

### **Článok I.**

#### **Vymedzenie niektorých pojmov**

1. Správcom sa rozumie družstvo uvedené v záhlaví, ktoré poskytuje spotrebiteľovi služby.
2. Spotrebiteľom je fyzická osoba alebo právnická osoba, ktoré 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 podnájme nebytových priestorov a podobne.
3. Vybavením reklamácie ukončenie 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.

### **Článok II.**

#### **Právo na upletenie reklamácie**

Spotrebiteľ je oprávnený uplatniť svoje výhrady a zodpovednosť za vadu služby (ďalej len „reklamácia“ vo všetkých tvaroch) voči správcovi len v prípade, že považuje vyúčtovanie nákladov spojené 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 tridsať dní od doručenie vyúčtovania.

### **Článok III.**

#### **Miesto uplatnenia reklamácie**

Spotrebiteľ uplatňuje reklamáciu:

1. v sídle správcu, SBD – P Pezinok, Majakovského 35, 902 01 Pezinok,
2. spotrebiteľ má na základe § 3 odsek 6) zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona SNR č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov a na základe § 11 zákona č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení sporov právo podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu u subjektov alternatívneho riešenia spotrebiteľských sporov, ak predávajúci na žiadosť podľa odseku 1 odpovedal zamietavo alebo na ňu neodpovedal do 30 dní odo dňa jej odoslania, ktorými sú podľa § 3 odsek 1) zákona č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov tieto subjekty:



**SBD – P Pezinok, 902 01 PEZINOK, Majakovského 35**  
Obchodný register Okresného súdu BA1, oddiel: Dr. vložka číslo: 287/B

- 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, Továrnská 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 pre medzinárodné vzťahy a alternatívne riešenie spotrebiteľských sporov, Prievozská 32, p. p. 29, 827 99 Bratislava 27, email: [ars@soi.sk](mailto:ars@soi.sk), [adr@soi.sk](mailto:adr@soi.sk),
- 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. Povinnosti správcu**

Správca je povinný:

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

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

Tento reklamačný poriadok je umiestnený:

- v sídle firmy SBD – P Pezinok, Majakovského 35, 902 01 Pezinok,
- na web stránke SBD – P Pezinok [www.sbdpk.sk](http://www.sbdpk.sk)

#### **Článok VI. Záverečné ustanovenia**

Tento reklamačný poriadok nadobúda účinnosť dňom 01. 01. 2010. Tento reklamačný poriadok môže byť zmenený len správcom.

**SBD – P Pezinok**  
③ Majakovského 35  
902 01 Pezinok

SBD – P Pezinok, Majakovského 35, Pezinok  
01. 01. 2010

Podpis (y) štatutárneho orgánu

Zmena reklamačného poriadku nadobudla účinnosť dňa 01. 03. 2016