

Okresné stavebné bytové družstvo Senica
Štefánikova 718
905 01 Senica

S M E R N I C A
č. 89/2026

REKLAMAČNÝ PORIADOK

Okresné stavebné bytové družstvo Senica (ďalej len OSBD Senica), Štefánikova 718, 905 01 Senica, zapísané v Obchodnom registri Okresného súdu Trnava, Oddiel: Dr, Vložka č. 21/T, IČO: 00 223 093, DIČ: 2021063660, IČ DPH: SK2021063660 v zmysle zákona č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník v platnom znení a zákona č. 108/2024 Z.z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov vydáva tento reklamačný poriadok, ktorý upravuje formu, spôsob a miesto uplatnenia reklamácie, obsah a lehoty reklamácie, postup pri riešení reklamácie a spôsob vybavenia reklamácie v reklamačnom konaní prebiehajúcom medzi OSBD Senica, ako obchodníkom a spotrebiteľmi, ktoré sa týka správnosti a/alebo kvality služieb/produktov poskytovaných spotrebiteľom v zmysle uzatvorených spotrebiteľských zmlúv.

Článok 1

Vymedzenie pojmov

1. **Spotrebiteľskou zmluvou** je každá zmluva bez ohľadu na právnu formu, ktorú uzatvára obchodník so spotrebiteľom.
2. **Spotrebiteľom** je v podmienkach OSBD Senica fyzická osoba, ktorá v súvislosti so spotrebiteľskou zmluvou a z nej vyplývajúcim záväzkom alebo pri obchodnej praktike nekoná v rámci svojej podnikateľskej činnosti alebo povolania.
3. **Obchodníkom** je OSBD Senica ak v súvislosti so spotrebiteľskou zmluvou, z nej vyplývajúcim záväzkom alebo pri obchodnej praktike koná v rámci svojej podnikateľskej činnosti.
4. **Službou** je akákoľvek činnosť alebo výkon, ktorý je ponúkaný alebo poskytovaný spotrebiteľovi vrátane digitálnej služby a činností upravených osobitnými predpismi, nad ktorými vykonávajú dozor alebo dohľad profesijné komory alebo iné orgány verejnej správy, ako sú orgány dohľadu v oblasti ochrany spotrebiteľa.
5. **Tovarom** je akákoľvek hmotná hnuiteľná vec; tovarom je aj elektrina, voda alebo plyn, ktoré sú na predaj v obmedzenom objeme alebo v určenom množstve.
6. **Produkt** je tovar, služba, digitálny obsah, nehnuteľnosť, elektrina, voda alebo plyn, ktoré nie sú na predaj v obmedzenom objeme alebo v určenom množstve, teplo, práva a záväzky.
7. **Vadná služba** je služba, ktorá:
 - a) nebola poskytnutá v dohodnutom rozsahu, kvalite alebo čase,
 - b) nezodpovedá účelu, na ktorý bola určená,
 - c) bola vykonaná chybné, neúplne, s nedostatkami alebo nedbanlivo,
 - d) nie je v súlade s technickými alebo právnymi normami.
8. **Vytknutie vady (služby/produktu)** je pojem totožný s pojmom reklamácia.
9. **Neoprávnenou reklamáciou** sa rozumie reklamácia:
 - a) ktorou spotrebiteľ reklamuje také vady kvality alebo správnosti služieb/produktov, ktoré nevyplývajú zo zmluvného vzťahu medzi spotrebiteľom a OSBD Senica,
 - b) ktorá je v rozpore so všeobecne záväznými právnymi predpismi a internými predpismi OSBD Senica,
 - c) ktorá je podaná po uplynutí lehoty na podanie reklamácie.

Článok 2

Forma, spôsob a miesto uplatnenia reklamácie

1. Reklamácie (vytknutie vady služby/produktu) sa uplatňujú v sídle OSBD Senica na ul. Štefánikova 718, 905 01 Senica nasledovne:
 - a) podaním osobne v písomnej forme počas stránkových hodín na podateľni/recepcii v sídle OSBD Senica,
 - b) písomne poštovou zásielkou na adresu sídla OSBD Senica,
 - c) písomne elektronickou formou na e-mailovú adresu: info@osbdse.sk alebo priamo na niektorú z platných e-mailových adries aktuálnych zamestnancov OSBD Senica.
2. OSBD Senica poskytne spotrebiteľovi písomné potvrdenie o prijatí oznámenia o vytknutí vady a uvedie aj predpokladanú lehotu, v ktorej reklamáciu vybaví. Toto potvrdenie OSBD Senica vydá spotrebiteľovi osobne alebo zašle spotrebiteľovi na adresu uvedenú v reklamácií alebo formou e-mailu na e-mailovú adresu spotrebiteľa zaevidovanú vo svojom evidenčnom systéme.

Článok 3

Obsah a lehoty reklamácie

1. Reklamácia musí byť podpísaná spotrebiteľom a musí obsahovať:
 - a) identifikačné údaje o spotrebiteľovi v rozsahu: titul, meno, priezvisko, adresa trvalého pobytu alebo iná adresa, na ktorú žiada doručiť potvrdenie o vybavení reklamácie, telefonický kontakt a/alebo emailovú adresu, na ktorú mu bude zaslané potvrdenie o prijatí oznámenia o vytknutí vady,
 - b) uvedie to, čo je predmetom vytknutia vady (reklamácie) – z reklamácie musia byť zrejmé aké vady spotrebiteľ vytýka.
2. Spotrebiteľ je povinný k reklamácií doložiť všetky doklady, ktoré preukazujú ním v reklamácií tvrdené skutočnosti.
3. OSBD Senica zodpovedá za vadu služby/produktu, ktorú má v čase dodania a ktorá sa prejaví do dvoch rokov od dodania (záručná doba). Spotrebiteľ je povinný osobne alebo s využitím prostriedkov diaľkovej komunikácie, túto vadu vytknúť bez zbytočného odkladu od zistenia vady a súčasne najneskôr do uplynutia záručnej doby.

Článok 4

Vybavenie reklamácie

1. OSBD Senica vedie evidenciu o reklamáciách. Evidencia o reklamáciách obsahuje údaje o dátume uplatnenia reklamácie, poradovom čísle reklamácie a dátume a spôsobe vybavenia reklamácie.
2. Pokiaľ OSBD Senica 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 primeranej lehote stanovenej OSBD Senica písomne doplniť reklamáciu. Spotrebiteľ je povinný poskytnúť súčinnosť a predložiť dostupné doklady.
3. OSBD Senica vybaví reklamáciu v lehote do 30 dní odo dňa vytknutia vady, ak dlhšia lehota nie je odôvodnená objektívnym dôvodom, ktorý OSBD Senica nemôže ovplyvniť.
4. Výsledok vybavenia reklamácie v podobe písomného dokladu – potvrdenia o vybavení reklamácie zašle OSBD Senica spotrebiteľovi. Ak OSBD Senica odmietne zodpovednosť za vady služby oznámi spotrebiteľovi dôvody odmietnutia zodpovednosti za vady služby.

5. Opakovaná reklamácie a ďalšia opakovaná reklamácia sú reklamácie toho istého spotrebiteľa v tej istej veci, ak v nich neuvádza nové skutočnosti. Ak bola predchádzajúca reklamácia vybavená riadne, na opakovanú reklamáciu (obsahovo totožnú) bude spotrebiteľovi po opätovnom preverení zaslané písomné oznámenie, že jeho reklamácia bola už vybavená s poučením, že jeho ďalšie opakované reklamácie budú odložené. Opakovaná reklamácia podľa predchádzajúcej vety bude vybavená v lehote do 30 dní.
6. Spotrebiteľ môže využiť aj tzv. alternatívne riešenie spotrebiteľských sporov, pričom zoznam subjektov, na ktoré sa môže obrátiť, vedie Ministerstvo hospodárstva Slovenskej republiky a bližšie informácie sú zverejnené na webovej adrese ministerstva: www.mhsr.sk

Článok 5 **Záverečné ustanovenia**

1. Vzťahy medzi OSBD Senica a spotrebiteľom neupravené týmto reklamačným poriadkom sa riadia príslušnými ustanoveniami zákona č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník v platnom znení a zákonom č. 108/2024 Z.z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov.
2. Tento Reklamačný poriadok je sprístupnený pre spotrebiteľov v podateľni/recepcii v sídle OSBD Senica na ul. Štefánikova 718, 905 01 Senica, a na webovej stránke družstva www.osbdsenica.sk.
3. Reklamačný poriadok bol schválený na zasadnutí Predstavenstva Okresného stavebného bytového družstva Senica dňa 25.03.2026 a nadobúda účinnosť od 01.04.2026 a týmto dňom nahrádza doteraz platný reklamačný poriadok OSBD Senica.

Ing. Alexander Janovič, v. r.
predseda predstavenstva OSBD Senica

Michal Bednárík, v. r.
člen predstavenstva OSBD Senica