BYTOVÉ DRUŽSTVO Petržalka, družstvo

Budatínska 1, 851 05 Bratislava 5

REKLAMAČNÝ PORIADOK
Bytového družstva Petržalka

Bytové družstvo Petržalka (ďalej len „BD Petržalka"), Budatínska č. 1, 851 05 Bratislava, registrácia: Obchodný register Mestského súdu Bratislava III: oddiel Dr, vložka č. 28/B, IČO: 00 169 765, DIČ:2020794248, IČ DPH:SK2020794248

vydáva tento reklamačný poriadok,

ktorý upravuje spôsob a miesto reklamácie, postup pri riešení reklamácií a spôsob vybavenia reklamácií v reklamačnom konaní prebiehajúcom medzi BD Petržalka ako obchodníkom a spotrebiteľmi, ktoré sa týka správnosti a/alebo kvality služieb/produktov poskytovaných spotrebiteľom v zmysle uzatvorených spotrebiteľských zmlúv.

Čl. 1
Vymedzenie pojmov

1. Právne vzťahy týkajúce sa reklamačného konania sa riadia príslušnými ustanoveniami zákona č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník v platnom znení (ďalej len „**Občiansky zákonník**") a zákonom č. 108/2024 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov (ďalej len „**zákon o ochrane spotrebiteľa**").

2. **Spotrebiteľskou zmluvou** je každá zmluva bez ohľadu na právnu formu, ktorú uzatvára obchodník so spotrebiteľom.

3. **Spotrebiteľom** je v podmienkach BD Petržalka fyzická osoba, ktorá v súvislosti so spotrebiteľskou zmluvou uzatvorenou s Bytovým družstvom Petržalka, z nej vyplývajúcim záväzkom alebo pri obchodnej praktike nekoná v rámci svojej podnikateľskej činnosti alebo povolania.

4. **Obchodníkom** je Bytové družstvo Petržalka – BD Petržalka ak v súvislosti so spotrebiteľskou zmluvou, z nej vyplývajúcim záväzkom alebo pri obchodnej praktike koná v rámci svojej podnikateľskej činnosti.

5. **Vytknutie vady** (služby/produktu) je pojem totožný s pojmom reklamácia.

6. **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.

7. **Produktom** 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.

8. **Neoprávnenou reklamáciou** sa rozumie reklamácia:

a) ktorou spotrebiteľ uplatňuje také vady, ktoré nevyplývajú zo zmluvného vzťahu medzi spotrebiteľom a BD Petržalka,
b) ktorá je v rozpore so všeobecne záväznými právnymi predpismi,
c) ktorá je podaná po uplynutí lehoty na podanie reklamácie.

Čl. 2.
Spôsob a miesto uplatnenia reklamácie

1. Reklamácie sa uplatňujú v sídle BD Petržalka, t.j. v administratívnej budove na Budatínskej ulici č.1 v Bratislave nasledovne:

   a) osobne počas stránkových hodín vyplnením tlačiva na reklamáciu spotrebiteľom (tvorí prílohu č. 1 tohto reklamačného poriadku),

   b) osobne podaním vopred spísanej reklamácie do podateľne BD Petržalka,

   c) písomne, poštovou zásielkou zaslanou na adresu sídla BD Petržalka,

   d) písomne, elektronickou formou na e-mailovú adresu bd-p@bd-p.sk, alebo priamo na niektorú z platných e-mailových adries príslušných aktuálnych zamestnancov družstva.

2. Obchodník poskytne spotrebiteľovi písomné potvrdenie o vytknutí vady a o lehote, v ktorej vadu odstráni, bezodkladne po vytknutí vady spotrebiteľom. Toto potvrdenie obchodník zašle na v reklamácii uvedenú adresu, alebo vo svojom evidenčnom systéme zaevidovanú mailovú adresu spotrebiteľa - formou mailu, alebo vo svojom evidenčnom systéme zaevidované telefónne číslo spotrebiteľa – formou sms.

Čl. 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 si žiada doručiť potvrdenie o vybavení reklamácie, telefonický kontakt a/alebo e-mailovú adresu (na ktorú mu bude zaslané potvrdenie o vytknutí vady služby/produktu),
b) uvedenie toho, čo je predmetom reklamácie - z reklamácie musia byť zrejmé aká/é vada/y, ktorej poskytnutej služby/ieb/produktu/ov spotrebiteľ vytýka.

2. Spotrebiteľ je povinný k reklamácii doložiť všetky doklady súvisiace s reklamovanou službou/produktom, ktoré preukazujú ním v reklamácii tvrdené skutočnosti.

3. Obchodník 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 do dvoch mesiacov od zistenia vady a súčasne najneskôr do uplynutia záručnej doby.

Čl. 4. Vybavenia reklamácie

1. BD Petržalka vedie evidenciu o reklamáciách. Evidencia o reklamácii obsahuje údaje o dátume uplatnenia reklamácie, poradovom čísle reklamácie a dátume a spôsobe vybavenia reklamácie.

2. Pokiaľ BD Petržalka 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 obchodníkom stanovenej primeranej lehote písomne doplniť reklamáciu.

3. BD Petržalka vybaví reklamáciu neodkladne, najneskôr však do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie, ak dlhšia lehota nie je odôvodnená objektívnym dôvodom, ktorý BD Petržalka nemôže ovplyvniť.

4. Výsledok vybavenia reklamácie v podobe písomného dokladu - potvrdenia o vybavení reklamácie zašle BD Petržalka spotrebiteľovi. Ak BD Petržalka odmietne zodpovednosť za vady služby oznámi spotrebiteľovi dôvody odmietnutia zodpovednosti za vady služby.

5. Opakovaná reklamácia 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 kalendárnych dní.

Čl. 5. Záverečné ustanovenia

1. Tento reklamačný poriadok je sprístupnený pre spotrebiteľov v sídle BD Petržalka na Budatínskej ulici č. 1 v Bratislave na mieste dostupnom spotrebiteľovi a na webovej stránke BD Petržalka www.bd-p.sk.

2. Tento reklamačný poriadok nadobúda účinnosť dňa 01. 06. 2025 a týmto dňom nahrádza doposiaľ platný reklamačný poriadok BD Petržalka.

Prílohy:

1) *tlačivo na reklamáciu - Záznam o podaní reklamácie*

Bytové družstvo Petržalka, družstvo Budatínska 1 851 05 Bratislava 5 2/1

Ing. Ildikó Zórádová
predsedníčka
Bytového družstva Petržalka

BYTOVÉ DRUŽSTVO Petržalka, družstvo
Budatínska 1, 851 05 Bratislava 5

Príloha č. 1 Reklamačného poriadku BD Petržalka

Z á z n a m o podaní reklamácie
(tlačivo)

Poradové číslo dokladu o vytknutí vady (reklamácie): .....*(xx/mesiac/rok)*

Reklamáciu (vytknutie vady) uplatňuje:

Meno a priezvisko: .....

Adresa: ..... VS: .....

Tel č.:..... e-mail:.....

Predmet reklamácie:

Prílohy:

V ..... dňa.....

podpis spotrebiteľa

Registrácia: Obchodný register Mestského súdu Bratislava III: oddiel Dr, vložka číslo 28/B

IČO 00 169 765
DIČ 2020794248
IČ DPH SK2020794248
www.bd-p.sk
tel.+4212 21 00 81 11

Bankové spojenie
SK7111000000002634250051
Tatra Banka, a.s
fax +4212 63 82 01 82
bd-p@bd-p.sk

Klientske centrum a podateľňa
Stránkové hodiny
Pondelok - Streda: 8.00 – 12.00 a 13.00 – 16.00 hod.
Štvrtok: 8.00 – 12.00 a 13.00 – 17.00 hod.
Piatok: 8.00 – 12.00 hod.