

Reklamačný poriadok prác vykonaných a zabezpečených strediskami údržby SBD Žiar nad Hronom

Článok 1

Reklamačný poriadok sa vzťahuje na práce, opravy a údržbu (ďalej len práce) ako aj na dodávky materiálu realizované v bytoch užívateľov, v spoločných priestoroch, zariadeniach bytového fondu SBD.

Článok 2

Reklamačný poriadok stanovuje postup a zásady pri riešení reklamácií u:

- prác vykonaných pracovníkmi stredísk údržby SBD v trvalom pracovnom pomere, pracovníkmi vo vedľajšom pracovnom pomere a pracovníkmi vo vedľajšej pracovnej činnosti,
- prác vykonaných inými dodávateľmi, ktoré boli vykonané na základe objednávky stredísk údržby SBD,
- vád materiálov dodaných MTZ SBD, alebo inými dodávateľmi na objednávku stredísk údržby SBD.

Článok 3

Reklamačný poriadok sa nevzťahuje na práce a dodávky materiálu, ktoré boli objednané užívateľom a na jeho náklady u iných dodávateľov, okrem prác vykonaných domovými údržbármi v rámci ich pracovnej náplne, ktorá je súčasťou ich zmluvy s SBD.

Článok 4

Predpokladom vykonania práce alebo dodania materiálu je sprístupnenie priestoru tak, aby pracovníci SBD, alebo iní dodávatelia mohli vykonať objednanú prácu. Sprístupnenie bytu užívateľa dohodne vedúci strediska údržby, dispečerka údržby alebo majster s užívateľom. Sprístupnenie spoločných priestorov dohodnú menovaní s oprávneným zástupcom domu.

Článok 5

Vykonanie opráv

- 1) Práce musia byť vykonané riadne, to znamená, že musí byť dodržaný správny technologický postup práce. Vykonaná práca musí zodpovedať ustanoveniam príslušných právnych predpisov.
- 2) Práca musí byť vykonaná pri dodržaní predpisov o bezpečnosti a ochrane zdravia pri práci a pri dodržaní protipožiarneho opatrenia.

Článok 6

Prevzatie prác

1) Vykonaná oprava musí byť po skončení prác prevzatá:

- a) užívateľom bytu, v prípade, že ide o opravu v jeho byte
- b) zástupcom vlastníkov bytov, resp. ním poverenou osobou v prípade, že ide o opravy hradené z fondu opráv domu, alebo vchodu.
- c) u opravy veľkého rozsahu, ktorá má charakter strednej alebo generálnej opravy zástupcom vlastníkov bytov, resp. ním poverenou osobou, za účasti vedúceho strediska údržby, prípadne pracovníka technického úseku. U týchto opráv môže byť preberanie vykonaných prác zabezpečené po ucelených častiach.
- d) po prevzatí musí byť napísaný písomný doklad (potvrdenie pracovného výkazu) prípadne podpísaný preberací protokol o vykonaní prác. Pracovný výkaz vyhotoví údržbár alebo zástupca údržbárskeho strediska (vyplní rozsah práce, použitý materiál, prac.dobu, meno údržbára a prečiarkne v nevyplnených rubrikách). Užívateľ alebo zástupca vlastníkov bytov nesmie podpísať nevyplnený pracovný výkaz, Ak tak učiní, prípadne nevyčiarkne voľné kolónky preberá plnú zodpovednosť za vzniknutú škodu a na nasledovné reklamácie nebude braný zreteľ. Pracovník, ktorý vyplní pracovný výkaz je povinný odovzdať užívateľovi čitateľnú kópiu pracovného výkazu, ktorý ju použije pri uplatňovaní prípadnej reklamácie.

e) V prípade, že poverená osoba zo strany zástupcu vlastníkov príslušného domu nie je v dome prítomná, údržbár vhodí vyplnený pracovný výkaz do poštovej schránky. Pokiaľ nebudú práce a údaje uvedené na pracovnom výkaze do 5 dní po obdržaní faktúry reklamované, budú sa tieto pokladať zo strany zástupcu vlastníkov v danom dome za prevzaté.

2) Reklamácia pri preberaní na mieste výkonu

Odberateľ (užívateľ, alebo poverený zástupca vlastníkov bytov) svojim podpisom na pracovnom výkaze alebo dodacom liste potvrdzuje správnosť uvedených údajov, a tým prácu preberá. V prípade, že nesúhlasí s kvalitou, množstvom vykázananej práce a dodaného materiálu, oznámi to odovzdávajúcemu pracovníkovi. Pracovník SBD, ktorý prácu odovzdáva je povinný na mieste riešiť túto reklamáciu. V prípade, že sa to nevyrieši na mieste je povinný obratom informovať majstra alebo vedúceho strediska. Ak tak neurobí, je majster povinný pri zistení takéhoto postupu nezahrnúť takýto výkaz do výkonov pracovníka a reklamáciu ihneď riešiť. Po uzatvorení reklamácie, ak sa zistí zavinenie pracovníka, postupuje majster v zmysle prémiového poriadku voči pracovníkovi, ktorý reklamáciu zaviniť svojim nesprávnym konaním.

a) Ak odberateľ odmietne prevziať opravu, môže toto priamo oznámiť vedúcemu strediska a dožadovať sa nápravy. V tomto prípade vedúci strediska spíše s odberateľom reklamačný protokol, ktorého vzor je prílohou tejto smernice. Vedúci strediska rieši reklamáciu tak, aby boli uspokojené oprávnené nároky odberateľa. V prípade nezrovnalosti a nespokojnosti odberateľa s riešením reklamácie, rozhoduje o jej vybavení vedúci TÚ SBD. Ak ani toto rozhodnutie nie je pre odberateľa prijateľné, spor rozhodne riaditeľ SBD, alebo predstavenstvo SBD.

b) Ak bolo rozhodnuté, že reklamácia je oprávnená, je povinný správca bytového fondu dohodnúť so zodpovedným zástupcom odberateľa termín novej opravy. Táto musí byť vykonaná bezplatne. V tomto prípade začne plynúť záručná lehota až odo dňa vyriešenia reklamácie a odstránenia reklamovaných závad.

c) Ak odberateľ neposkytne potrebnú súčinnosť a práce sa nepodari do 3 dní po ich ukončení písomne odovzdať má sa za to, že k odovzdaniu došlo. O tejto skutočnosti vykoná správca bytového fondu záznam na pracovnom výkaze. To však neznamená, že odberateľovi nezostalo právo reklamovať v zmysle čl.4 tohto reklamačného poriadku.

ČI. 7

Záručná doba

Záručná doba na vykonané práce /zmluva o dielo/ je 24 mesiacov v prípade dodávky nových náhradných dielov, prípadne podľa doby záručnej doby uvádzanej na dodaných náhradných dieloch a materiálov.

Záručná doba na vykonané opravy sú 3 mesiace.

Záručná doba na stredné až GO striedach so živých krytín je podľa dohody 3 až 8 rokov. Na ostatné drobné opravy 3 týždne.

Záručná doba začína plynúť dňom prevzatia opravy. Záručná doba na vykonanú prácu zaniká v prípade zistenia neodborného zaobchádzania alebo mechanického poškodenia opravovaného konštrukčného prvku.

Záručná doba na práce a materiál zaniká v prípade, že u použitých súčiastok alebo materiálu bude pri reklamacii zistené mechanické poškodenie alebo neodborné zaobchádzanie.

ČI. 8

Reklamácia

1) Písomná reklamácia opravy sa podáva v záručnej dobe do kancelárie strediska údržby, prípadne sa napíše reklamačný protokol.

2) Príslušné stredisko údržby rieši aj reklamácie na práce vykonané inými dodávateľmi, k tomuto v prípade potreby využíva aj ostatné odborné útvary SBD.

3) O reklamacii rozhoduje vedúci strediska údržby, ktorý v prípade že reklamáciu uzná,

stanoví termín, kedy budú reklamované závady bezplatne odstránené.

4) Ak vedúci strediska údržby reklamáciu neuzná, odstúpi ju bez zbytočného odkladu vedúcemu úseku služieb a podnikateľskej činnosti SBD. Tento rozhodne o reklamacii. O rozhodnutí písomne upovedomí odberateľa najneskoršie do 30 dní.

5) Odvolacím orgánom je predstavenstvo SBD.

ČI. 9

Zodpovednosť za škody

Údržbárske stredisko zodpovedá taktiež za škody, ktoré vzniknú pri vykonávaní opráv alebo v priamej súvislosti s vykonanou opravou. Škoda musí byť uvedená v doklade o prevzatí /ČI.3/.V spore o tejto škode prípadne o jej výške rozhoduje vedúci úseku služieb a podnikateľskej činnosti družstva na základe platných cenových predpisov a ako odvolávací orgán predstavenstvo družstva.

ČI. 10

Odstránenie vád a náhrada škôd

1)Reklamované vady odstraňujú údržbárske strediská bezplatne. O prevzatí opravených vád a záruke platí primerane ČI.6 a 7.

2)Družstvo pri odstraňovaní reklamovaných vád nahradí vzniknuté a uznané škody.

ČI. 11

Reklamácia účtovania

1)Oprava hradená z fondu opráv domu resp. vchodu je účtovaná internou faktúrou, ktorá sa zakladá do dokladov družstva podľa časového obdobia, kedy oprava bola vykonaná. Odberateľ (užívateľ alebo poverený zástupca vlastníkov bytov) môže reklamovať dodávku prác alebo materiálu aj po ich prevzatí. Toto je možné pri zistení nezrovnalosti v doručenej faktúre. Vedúci strediska údržby alebo majster preveria a odberateľovi zdokumentujú všetky podklady k fakturácii a v lehote do 30 dní oznámia odberateľovi stanovisko k reklamacii.

2)Odberateľ môže reklamovať nedostatky v účtovaní /fakturovaní/ vykonaných opráv najneskoršie v posledný pracovný deň pred splatnosťou faktúry. U opráv hradených z fondu opráv domu, resp. vchodu začína plynúť 14 dňová lehota pre reklamáciu nedostatkov v účtovaní vykonaných opráv od nasledujúceho 1.dňa po doručení z družstva.

3)Tieto reklamácie rieši na základe stanovísk vedúcich údržbárskych stredísk, vedúci TÚ SBD.

ČI. 12

Sťažnosti

Sťažnosti podané na prácu údržbárskych stredísk sa nepovažujú za reklamácie. Tieto budú evidované a riešené podľa interného predpisu SBD.

Tento reklamačný poriadok strediska údržby nadobúda účinnosť dňom jeho schválenia Zhromaždením delegátov Stavebného bytového družstva dňa 28.10.2011.

Dňom schválenia nového reklamačného poriadku SÚ SBD strácajú platnosť všetky doteraz prijaté a schválené reklamačné poriadky SÚ SBD.

V Žiari nad Hronom, dňa 28.10. 2011.

Ing. Ondrej Turčan
predseda predstavenstva SBD
v Žiari nad Hronom

Ing. Dalma Štěpánková
podpredseda predstavenstva SBD
v Žiari nad Hronom

Stavebné bytové družstvo so sídlom v Žiari nad Hronom

PROTOKOL O REKLAMÁCIÍ

dátum podania	reklamuje		blok/vchod/byt: / /	
	meno a priezvisko		ulica/č.	miesto
reklamáciu prevzal		funkcia	pracovisko	
rekl.oprava v spol.priestoroch - v byte užívateľa)*				
práca vykonaná prac. SBD	dátum opr.	č.prac.listku	mená pracovníkov	
práca vykonaná dodávateľsky	dátum opr.	č.faktúry	Dodávateľ	
Predmet reklamácie-popis				
Vyjadrenie pracovníka , ktorý rekl. prevzal				
dohodnutý termín vybavenia :				
podpis užívateľa		podpis prac. SBD		
•				
rekl.uzatvorená dňa :		ako opodstat. - nepodstat.)*		
popis vyriešenia reklamácie:				
podpis užívateľa		podpis prac. SBD		

- nehodiace sa prečiarknite

