

REKLAMAČNÝ PORIADOK SBD III Košice

Článok I. Úvodné ustanovenia

1. STAVEBNÉ BYTOVÉ DRUŽSTVO III KOŠICE (skrátene SBD III Košice), so sídlom Furčianska ulica č. 60, súpisné č. 1013, 040 14 Košice, IČO: 00222089, zapísané v Obchodnom registri Okresného súdu Košice I, oddiel: Dr, vložka č. 914/V, vydáva, v súlade so zákonom NR SR č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona SNR č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov, tento reklamačný poriadok schválený Predstavenstvom SBD III Košice dňa 25.10.2016 Uznesením č.
2. Tento reklamačný poriadok upravuje právne vzťahy vzniknuté medzi SBD III Košice a vlastníkom alebo nájomcom bytu alebo nebytového priestoru v správe SBD III Košice (ďalej len „zákazník“) pri vybavovaní reklamácií správnosti a kvality služieb v oblasti správy a údržby bytových domov, ktoré sú poskytované na základe zmluvného vzťahu založeného zmluvou o výkone správy alebo založeného nájomnou zmluvou.
3. Uplatnenie reklamácie nezbavuje zákazníka povinnosti plniť svoje záväzky voči SBD III Košice a to ani v prípade, že výsledkom reklamačného konania bude záver, že reklamácia zákazníka je oprávnená a opodstatnená a ako taká ma bezprostrednú súvislosť s plneným záväzkom.

Článok II. Reklamácia

1. Reklamáciou sa podľa tohto reklamačného poriadku rozumie uplatnenie nároku zákazníka:
 - a) na preverenie resp. prešetrenie správnosti a/alebo kvality poskytovanej služby,
 - b) na odstránenie nesprávnosti a/alebo nekvality poskytovanej služby.
2. Za reklamáciu sa nepovažuje podanie zákazníka, ktoré podľa obsahu je:
 - a) žiadosť o identifikáciu platby,
 - b) žiadosť o identifikáciu príkazcu platby,
 - c) žiadosť o identifikáciu príjemcu platby,
 - d) žiadosť o vrátenie platby,
 - e) žiadosť o preverenie resp. prešetrenie správnosti zaúčtovania platby; pokiaľ z jej obsahu jednoznačne nevyplýva, že zákazník vytýka nesprávnosť zaúčtovania platby,

- f) žiadosť o zrušenie platby pripravenej na odoslanie,
- g) žiadosť o kópiu alebo výpis pokladničného dokladu,
- h) podnet na zlepšenie poskytovaných služieb,
- i) žiadosť informačného charakteru, ktorej predmetom nie je preverenie resp. prešetrovanie správnosti alebo kvality poskytovaných služieb,
- j) vyžiadanie potvrdenia na úradné účely,
- k) vyžiadanie potvrdenia o veku stavby,
- l) vyžiadanie potvrdenia o zrealizovanej platbe,
- m) vyžiadanie potvrdenia alebo vyhlásenia správcu bytového domu o stave nedoplatkov na byte alebo nebytovom priestore,
- n) vyžiadanie potvrdenia o upustení od výkonu záložného práva,
- o) stanovisko (vyjadrenie) zákazníka k oznámeniu o započítaní,
- p) sťažnosť,
- q) opravný prostriedok proti rozhodnutiu orgánu družstva.

3. Za neoprávnenú reklamáciu sa považuje:

- a) podanie, ktorým zákazník reklamuje vady správnosti alebo vady kvality služieb, ktorých poskytovanie nevyplýva zo zmluvného vzťahu medzi SBD III Košice a zákazníkom založeným zmluvou o výkone správy alebo nájomnou zmluvou,
- b) reklamácia, ktorá je v rozpore so všeobecne záväznými právnymi predpismi alebo v rozpore s dobrými mravmi,
- c) reklamácia, v ktorej zákazník uvádza skutočnosti, ktoré sa nezakladajú na pravde,
- d) reklamácia podaná (doručená) po uplynutí lehoty na podanie reklamácie uvedenej v Čl. III. bod 1. písm. a) až e) tohto reklamačného poriadku.

Článok III. Lehoty na podanie reklamácie

- 1. Zákazník je oprávnený podať reklamáciu na vykonaný úkon alebo poskytnutú službu bez zbytočného odkladu po zistení nesprávnosti alebo vady kvality poskytovanej služby, ak nie je všeobecne záväzným právnym predpisom alebo osobitným dojednaním ustanovené inak, najneskôr však v lehote do:**
 - a) 6 mesiacov vo veciach organizačno – právnych,
 - b) 2 rokov vo veciach technickej údržby,

- c) 3 rokov vo veciach účtovných,
- d) 30 dní vo veciach vyúčtovania nákladov na služby spojené s užívaním bytu alebo nebytového priestoru (ďalej len „ročné vyúčtovanie“), najneskôr však do 3 rokov,
- e) 2 rokov vo veciach investičnej činnosti; ak je poskytnutá dlhšia záručná doba do uplynutia záručnej doby,

odo dňa vykonania úkonu alebo poskytnutia služby a v prípade ročného vyúčtovania odo dňa jeho doručenia zákazníkovi.

2. Ak zákazník nepodá reklamáciu bez zbytočného odkladu po zistení nesprávnosti alebo vady kvality poskytnutej služby resp. vykonaného úkonu, najneskôr však v lehote uvedenej v Čl. III. bod 1. písm. a) až e) tohto reklamačného poriadku, zaniká mu právo na úspešné uplatnenie reklamácie resp. zanikajú jeho práva (nároky) zo zodpovednosti za vady správnosti alebo kvality poskytnutej služby resp. úkonu.

Článok IV. Zásady prijímania reklamácií

1. SBD III Košice prijíma reklamácie v podateľni vo svojom sídle počas stránkových hodín.
2. Reklamáciu môže zákazník uplatniť v písomnej forme, telefaxom na čísle 055/7980422 alebo elektronickou poštou na podatelna@sbd3ke.sk.
3. Reklamáciu podanú telefaxom alebo elektronickou poštou musí zákazník doplniť najneskôr do troch dní predložením originálu s vlastnoručným podpisom. Ak zákazník reklamáciu uplatnenú telefaxom alebo elektronickou poštou doplní v lehote troch dní predložením originálu s vlastnoručným podpisom, účinky doručenia reklamácie zostávajú zachované ku dňu podania reklamácie telefaxom alebo elektronickou poštou. Na reklamáciu podanú telefaxom alebo elektronickou poštou, ktorú zákazník v lehote troch dní nedoplnil predložením originálu s vlastnoručným podpisom sa neprihliada, t. j. má sa za to, že zákazník reklamáciu neuplatnil.
4. Z reklamácie musí byť zrejmé, kto ju uplatňuje (identifikačné údaje o zákazníkovi v rozsahu titul, meno, priezvisko, adresa trvalého pobytu alebo adresa prechodného pobytu, korešpondenčná adresa, ak je iná ako adresa trvalého pobytu alebo adresa prechodného pobytu, prípadne aj telefonický kontakt a e-mailová adresa), čo je predmetom reklamácie (z reklamácie musí byť zrejmé vady kvality alebo vady správnosti ktorej služby resp. ktorého úkonu zákazník vytýka) a čoho sa zákazník domáha. Zákazník je povinný k reklámácii doložiť všetky doklady súvisiace s reklamovanou službou resp. s reklamovaným úkonom, ktoré preukazujú skutočnosti ním tvrdené.
5. Zákazníkovi, ktorý uplatnil reklamáciu vydá SBD III Košice o tom potvrdenie.

Článok VI. Evidencia reklamácií

1. SBD III Košice je povinné zabezpečiť vedenie evidencie reklamácií.
2. Z evidencie reklamácií musí byť zrejmé najmä:
 - a) dátum doručenia reklamácie,
 - b) spôsob prijatia reklamácie,
 - c) identifikačné údaje zákazníka uplatňujúceho reklamáciu,
 - d) predmet reklamácie,
 - e) doklady súvisiace s reklamáciou,
 - f) kedy a komu sa reklamácia pridelila alebo odstúpila na prešetrenie a vybavenie,
 - g) spôsob prešetrenia resp. vybavenia reklamácie,
 - h) dôvody na predĺženie lehoty na vybavenie reklamácie,
 - i) v prípade oprávnenej a opodstatnenej reklamácie opatrenia prijaté zo strany SBD III Košice a termíny ich splnenia,
 - j) dátum odoslania oznámenia zákazníkovi uplatňujúcemu reklamáciu o výsledku prešetrenia resp. vybavenia jeho reklamácie, ak sa takéto oznámenie odosiela.

Článok VII. Zásady a lehoty na vybavenie reklamácií

1. SBD III Košice je povinné vybaviť reklamáciu v lehote do 30 dní odo dňa jej doručenia.
2. V prípade neúplnej reklamácie, t. j. ak reklamácia neobsahuje náležitosti podľa Čl. IV. bod 4. tohto reklamačného poriadku, SBD III Košice bez zbytočného odkladu písomne vyzve zákazníka na upresnenie reklamácie alebo na doplnenie dokladov nevyhnutných pre vybavenie reklamácie alebo na podanie vysvetlení súvisiacich s reklamovanou službou alebo s reklamovaným úkonom. Zákazník je povinný na písomnú výzvu SBD III Košice v lehote najneskôr do siedmich dní odo dňa doručenia výzvy svoju reklamáciu doplniť o požadované doklady alebo v písomnej forme upresniť svoju reklamáciu alebo v písomnej forme podať požadované vysvetlenia k podanej reklamácií.
3. V prípade neúplnej reklamácie, ktorá neobsahuje náležitosti podľa Čl. IV. bod 4. tohto reklamačného poriadku, ak SBD III Košice podľa Čl VII. bod 2. tohto reklamačného poriadku písomne vyzvalo zákazníka na doplnenie reklamácie alebo na podanie vysvetlení nevyhnutných na vybavenie reklamácie alebo na doloženie dokladov preukazujúcich tvrdenia uvádzané zákazníkom v uplatnenej reklamácií, je SBD III Košice povinné vybaviť reklamáciu

v lehote do 30 dní odo dňa doplnenia reklamácie zákazníkom alebo podania vysvetlení zo strany zákazníka nevyhnutných na vybavenie reklamácie alebo doloženia dokladov zo strany zákazníka preukazujúcich tvrdenia ním uvádzané v uplatnenej reklamacii.

4. V prípade, ak zákazník na písomnú výzvu SBD III Košice podľa Čl. VII. bod 2. tohto reklamačného poriadku v lehote najneskôr do siedmich dní odo dňa doručenia výzvy svoju reklamáciu nedoplní o požadované doklady alebo v písomnej forme neupresní svoju reklamáciu alebo v písomnej forme nepodá požadované vysvetlenia k uplatnenej reklamacii nevyhnutné k jej prešetreniu a vybaveniu, na reklamáciu sa neprihliada, t. j. má sa za to, že zákazník reklamáciu nepodal resp. neuplatnil.
5. V prípade, ak je na vybavenie reklamácie zákazníka uplatnenej u SBD III Košice nevyhnutné vyžiadať stanovisko (vyjadrenie) sprostredkovateľa alebo subdodávateľa, SBD III Košice je povinné vybaviť reklamáciu v lehote do 30 dní odo dňa doručenia stanoviska (vyjadrenia) sprostredkovateľa alebo subdodávateľa.
6. V odôvodnených osobitne náročných prípadoch je SBD III Košice predĺžiť lehotu na vybavenie reklamácie o ďalších 30 dní. O predĺžení lehoty na vybavenie reklamácie s uvedením dôvodov je SBD III Košice povinné písomne informovať zákazníka uplatňujúceho reklamáciu.
7. SBD III Košice nie je povinné viesť reklamačné konanie na podanie zákazníka, ktoré sa podľa Čl. II. bod 2. tohto reklamačného poriadku nepovažuje za reklamáciu alebo, ktoré sa podľa Čl. II. bod 3. tohto reklamačného poriadku považuje za neoprávnenú reklamáciu. O tom SBD III Košice písomne informuje zákazníka, ktorý podal podnet resp. podanie, ktoré sa podľa Čl. II. bod 2. tohto reklamačného poriadku nepovažuje za reklamáciu alebo, ktorý uplatnil reklamáciu, ktorá sa podľa Čl. II. bod 3. tohto reklamačného poriadku považuje za neoprávnenú reklamáciu.
8. SBD III Košice nie je povinné odpovedať zákazníkovi ani viesť reklamačné konanie na opakované podanie zákazníka, pokiaľ jeho opakované podanie resp. podnet je zjavne neopodstatnené.

Článok VIII.

Náklady spojené s reklamáciou

1. Náklady spojené s reklamáciou, ktorej výsledkom prešetrenia resp. vybavenia je oprávnenosť a opodstatnenosť uplatnenej reklamácie, znáša SBD III Košice.
2. V prípade, ak nesprávnosť alebo vada kvality poskytnutej služby bola spôsobená uvedením nesprávnych alebo nepravdivých údajov zo strany zákazníka alebo nesplnením alebo porušením povinnosti vyplývajúcej pre zákazníka zo zmluvných podmienok alebo všeobecne záväzných právnych predpisov alebo vnútrodružstevných predpisov, má SBD III Košice voči zákazníkovi nárok na úhradu nákladov vynaložených na prešetrenie a vybavenie ním uplatnenej reklamácie.

Článok IX. Vylúčenie zodpovednosti SBD III Košice

1. SBD III Košice nezodpovedá za porušenie povinností pri poskytovaní služieb, ak preukáže, že porušenie povinností bolo spôsobené okolnosťami vylučujúcim zodpovednosť podľa Čl. IX. bod 2. tohto reklamačného poriadku.
2. Za okolnosti vylučujúce zodpovednosť SBD III Košice sa považuje prekážka, ktorá nastala nezávisle od vôle SBD III Košice a bráni SBD III Košice v splnení jeho povinností, ak nemožno rozumne požadovať, aby SBD III Košice túto prekážku alebo jej následky odvrátilo alebo prekonalo a aby v čase vzniku záväzku túto prekážku predvídalo.

Článok X. Alternatívne riešenie spotrebiteľských sporov

Od 1. februára 2016 funguje na Slovensku systém alternatívneho riešenia spotrebiteľských sporov, vytvorený zákonom č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov (ďalej aj len „zákon č. 391/2015 Z. z.“).

Zákomom č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov sa zaviedol nový spôsob mimosúdneho riešenia spotrebiteľských sporov, ktorý predstavuje rýchlejší a menej nákladný variant oproti súdnemu konaniu či mediácii.

Dôležité informácie k alternatívnejmu riešeniu sporov sú zverejnené na webovom sídle Ministerstva hospodárstva Slovenskej republiky: <http://www.economy.gov.sk/alternativne-riesenie-spotrebitejskych-sporov-lr/146956s>.

Vznikom systému alternatívneho riešenia spotrebiteľských sporov sa predávajúcim a poskytovateľom služieb rozšíril okruh predzmluvných informačných povinností. Predávajúci alebo poskytovateľ služby musí pred uzavretím spotrebiteľskej zmluvy alebo pred odoslaním objednávky spotrebiteľa informovať o možnosti obrátiť sa na príslušný subjekt alternatívneho riešenia sporov (ďalej aj len „subjekt ARS“). Internetový predajca má navyše povinnosť na svojom webovom sídle uviesť okrem možnosti a podmienok riešenia sporu prostredníctvom systému alternatívneho riešenia sporov aj odkaz na platformu pre riešenie sporov on-line, ktorá je dostupná na stránke <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>. Ďalšou povinnosťou predávajúceho alebo poskytovateľa služby je poskytnutie potrebnej súčinnosti subjektu ARS pri riešení sporu.

Ak spotrebiteľ nie je spokojný s vybavením reklamácie, alebo ak sa spotrebiteľ domnieva, že predávajúci alebo poskytovateľ služby porušil jeho spotrebiteľské práva, prostredníctvom systému alternatívneho riešenia spotrebiteľských sporov môže dať návrh na vyriešenie svojho spotrebiteľského sporu s predávajúcim alebo poskytovateľom služby mimosúdnou cestou.

Alternatívnejmu riešeniu spotrebiteľského sporu by mal predchádzať pokus resp. výzva spotrebiteľa vyriešiť tento spor priamo s predávajúcim alebo poskytovateľom služby (ďalej len „predávajúci“). Ak predávajúci na žiadosť spotrebiteľa o nápravu nereaguje dlhšie ako 30 dní alebo na ňu odpovedal zamietavo, môže sa spotrebiteľ obrátiť na príslušný subjekt ARS uvedený v zozname subjektov alternatívneho

riešenia spotrebiteľských sporov, ktorý v zmysle § 24 ods. 1 písm. a) zákona č. 391/2015 Z. z. zverejňuje na svojom webovom sídle Ministerstvo hospodárstva Slovenskej republiky (<http://www.economy.gov.sk/zoznam-subjektov-alternativneho-riesenia-spotrebiteľských-sporov/146987s>). Spotrebiteľ má právo voľby medzi týmito subjektmi.

Subjektmi ARS sú:

- zákonom stanovené orgány
 - Úrad pre reguláciu sieťových odvetví (pre spory vyplývajúce zo zmlúv o dodávke elektriny, plynu, tepla, vody),
 - Úrad pre reguláciu elektronických komunikácií a poštových služieb - UREKPS (napr. pre spory vyplývajúce zo zmlúv o pripojení k internetu, s mobilnými operátormi či s doručovateľskými spoločnosťami),
 - Slovenská obchodná inšpekcia – SOI (ostatné spory s výnimkou sporov vyplývajúcich zo zmlúv o poskytovaní finančných služieb),
- iné oprávnené osoby zapísané v zozname Ministerstva hospodárstva SR na základe vlastnej žiadosti (napr. združenie na ochranu práv spotrebiteľov).

Zoznam subjektov alternatívneho riešenia sporov vedený Ministerstvom hospodárstva SR (ďalej len „ministerstvo“) zverejnený na webovom sídle ministerstva ku dňu 25.10.2016:

| Dátum zápisu do zoznamu | Názov subjektu | Príslušnosť | Poplatok |
|-------------------------|--------------------------------------|---|----------|
| 1. 2. 2016 | Slovenská obchodná inšpekcia - SOI | vymedzenie v § 3 ods. 2 písm. b) zákona č. 391/2015 Z. z. spory, pre ktoré nie je príslušný ani Úrad pre reguláciu sieťových odvetví ani Úrad pre reguláciu elektronických komunikácií a poštových služieb okrem sporov vyplývajúcich zo zmlúv o poskytovaní finančných služieb | 0 € |
| 1. 2. 2016 | Úrad pre reguláciu sieťových odvetví | vymedzenie v § 3 ods. 2 písm. a) zákona č. 391/2015 Z. z. spory vyplývajúce zo zmlúv o pripojení do distribučnej sústavy, zmlúv o pripojení do distribučnej siete, zmlúv o združenej dodávke elektriny, zmlúv o združenej dodávke plynu, zmlúv o dodávke a odbere tepla, zmlúv o dodávke pitnej vody a zmlúv o odvádzaní odpadovej vody uzatvorených so subjektom vykonávajúcim regulovanú činnosť podľa osobitného predpisu | 0 € |

| | | | |
|------------|--|---|-----|
| 1. 2. 2016 | Úrad pre reguláciu elektronických komunikácií a poštových služieb - UREKPS | vymedzenie v § 3 ods. 2 písm. c) zákona č. 391/2015 Z. z. spory vyplývajúce zo zmlúv o poskytovaní verejných služieb, ktoré sa týkajú kvality a ceny služieb, a zo zmlúv o poskytovaní poštových služieb, ktoré sa týkajú poštových služieb a poštového platobného styku | 0 € |
| 8. 2. 2016 | Spoločnosť ochrany spotrebiteľov (S.O.S) Poprad | všetky druhy spotrebiteľských sporov | 0 € |
| 7. 4. 2016 | Bankový ombudsman Slovenskej bankovej asociácie | spotrebiteľské spory medzi klientom (spotrebiteľom) a bankou (členom Slovenskej bankovej asociácie) | 0 € |

Ministerstvo hospodárstva SR ako príslušný orgán v zmysle čl. 18 ods. 1 a čl. 20 ods. 4 Smernice Európskeho parlamentu a Rady 2013/11/EÚ z 21. mája 2013 o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov, ktorou sa mení nariadenie (ES) č. 2006/2004 a smernica 2009/22/ES zverejňuje odkaz na konsolidovaný zoznam subjektov alternatívneho riešenia sporov vypracovaný Európskou komisiou: <https://webgate.ec.europa.eu/odr/main/index.cfm?event=main.adr.show>.

Návrh na začatie alternatívneho riešenia spotrebiteľského sporu môže spotrebiteľ podať v listinnej podobe, elektronickej podobe alebo ústne do zápisnice, prípadne využiť formulár, ktorý nájde na web stránke každého subjektu ARS (napr. SOI, URSO, UREKPS). K návrhu treba priložiť doklady súvisiace s predmetom sporu, ktoré preukazujú skutočnosti uvedené v návrhu.

Alternatívne riešenie spotrebiteľského sporu začína dňom doručenia úplného návrhu na jeho začatie subjektu ARS. Ak má návrh nedostatky, prípadne je neúplný alebo nezrozumiteľný, na jeho doplnenie subjekt ARS poskytne lehotu, ktorá však nesmie byť kratšia ako 15 dní. Alternatívne riešenie sporu by mal subjekt ARS ukončiť do 90 dní od jeho začatia. V osobitne zložitých prípadoch zákon pripúšťa predĺženie tejto lehoty o 30 dní, a to aj opakovane.

Cieľom alternatívneho riešenia sporu je nájsť kompromisné riešenie pre strany sporu a dopomôcť im tak k uzavretiu súkromnoprávnej dohody. Pri zmierlivom vyriešení sporu s predávajúcim subjekt ARS pripraví dohodu o vyriešení sporu. Ak dohodu podpíšu obe strany sporu, stáva sa pre nich právne záväzná. Ak k dohode s predávajúcim nedôjde napriek dôvodnému podozreniu na porušenie spotrebiteľských práv, vydá subjekt ARS odôvodnené stanovisko. Odôvodnené stanovisko nie je záväzné, avšak môže poslúžiť spotrebiteľovi ako podklad na vypracovanie návrhu na začatie súdneho konania.

Orgány ustanovené zákonom, ktorými sú Slovenská obchodná inšpekcia, Úrad pre reguláciu sieťových odvetví, Úrad pre reguláciu elektronických komunikácií

a poštových služieb, riešia príslušné spory bezodplatne. Oprávnená právnická osoba zapísaná v zozname vedenom Ministerstvom hospodárstva Slovenskej republiky môže vo svojich pravidlách alternatívneho riešenia sporov stanoviť, že požaduje od spotrebiteľa poplatok za začatie alternatívneho riešenia sporu v sume neprevyšujúcej 5 eur. Výška prípadného poplatku je uvedená v zozname subjektov ARS. Náklady spojené s alternatívnym riešením sporu, ktorými môžu byť napríklad poplatky za doručenie písomnosti poštovou zásielkou, znáša každá zo strán sporu samostatne.

V prípade sporu s predávajúcim so sídlom v inom členskom štáte Európskej únie, sa môže spotrebiteľ obrátiť na Európske spotrebiteľské centrum v SR, ktoré poradí (napr. pri vypíňaní návrhu na začatie alternatívneho riešenia spotrebiteľského sporu, ale aj v jeho priebehu) a poskytne adresu na doručovanie, elektronickú adresu alebo telefonický kontakt na subjekt ARS príslušný na riešenie sporu.

Povinnosť poskytnúť súčinnosť subjektu ARS do určenej lehoty je jednou zo zákonných povinností predávajúcich. Predávajúci je povinný v lehote určenej subjektom ARS poskytnúť vyjadrenie ku skutočnostiam uvedeným v návrhu spotrebiteľa na začatie alternatívneho riešenia sporu, ako aj vysvetlenia, vyjadrenia alebo doklady týkajúce sa predmetu sporu. Lehota určená subjektom ARS nesmie byť kratšia ako 15 dní od doručenia výzvy na vyjadrenie. Orgánom kontroly nad dodržiavaním povinnosti poskytnúť súčinnosť subjektu ARS je Slovenská obchodná inšpekcia, okrem dodržiavania tejto povinnosti v sporoch, ktoré sa riešia pred Úradom pre reguláciu sieťových odvetví a pred Úradom pre reguláciu elektronických komunikácií a poštových služieb. Porušenie povinnosti poskytnúť súčinnosť zákon č. 391/2015 Z. z. klasifikuje ako správny delikt, za ktorý orgán dozoru môže predávajúcemu uložiť pokutu od 500 eur do 10 000 eur. Ak orgán kontroly uloží predávajúcemu sankciu za porušenie povinnosti súčinnosti, subjekt ARS je oprávnený zverejniť na svojom webovom sídle po dobu najviac 90 dní obchodné meno a sídlo alebo miesto podnikania predávajúceho.

Zákon č. 391/2015 Z. z. umožňuje, aby riešenie sporu prebiehalo bez fyzickej prítomnosti strán sporu. Všetky písomnosti môžu strany sporu doručovať elektronicky, pričom zaručený elektronický podpis nie je potrebný. Písomnosti s výnimkou oznámenia o začatí alternatívneho riešenia sporu možno predávajúcemu doručovať elektronickými prostriedkami, ak predávajúci oznámi subjektu ARS adresu na zasielanie elektronickými prostriedkami alebo ak je táto elektronická adresa verejne dostupná a adresát potvrdí prijatie písomnosti zaslaním odpovede na písomnosť doručенú elektronickými prostriedkami. Spotrebiteľovi možno doručovať písomnosti elektronickými prostriedkami, ak je v návrhu na začatie alternatívneho riešenia sporu uvedená elektronická adresa na zasielanie písomností elektronickými prostriedkami a spotrebiteľ výslovne nepožiada o doručovanie poštovou zásielkou. Písomnosti doručované elektronickými prostriedkami sa považujú za doručené tretí deň od ich odoslania, aj keď ich adresát neprečíta.

Popri vyššie uvedených „notifikovaných/certifikovaných“ subjektoch zapísaných v zozname vedenom Ministerstvom hospodárstva SR, však existujú aj iné osoby (fyzické aj právnické), ktoré riešia spotrebiteľské spory alternatívne resp. mimosúdne. Pokiaľ však tieto osoby nie sú zapísané v zozname vedenom Ministerstvom hospodárstva SR, nemusia zákon č. 391/2015 Z. z. dodržiavať a napríklad predávajúci nie sú uvedeným zákonom zaviazaní poskytovať im súčinnosť.

Článok XI. Záverečné ustanovenia

1. Tento reklamačný poriadok nadobúda účinnosť dňom 01.11.2016.
2. Tento reklamačný poriadok platí na dobu neurčitú.
3. Meniť tento reklamačný poriadok je oprávnené iba Predstavenstvo SBD III Košice.
4. SBD III Košice sa zaväzuje tento reklamačný poriadok vrátane jeho prípadných zmien sprístupniť zákazníkom v sídle SBD III Košice a na internetovej stránke www.sbd3ke.sk.
5. Nadobudnutím účinnosti tohto reklamačného poriadku sa ruší resp. stráca účinnosť reklamačný poriadok zo dňa 27.05.2010.

V Košiciach, dňa 25.10.2016