



Vodárenská
spoločnosť
Hlohovec

REKLAMAČNÝ PORIADOK



Reklamačný poriadok

v súlade so zákonom č. 442/2002 Z. z. o verejných vodovodoch a verejných kanalizáciách a o zmene a doplnení zákona č. 276/2001 Z. z. o regulácii v sieťových odvetviach, v znení neskorších predpisov, vyhláškou Ministerstva životného prostredia Slovenskej republiky č. 397/2003 Z. z., ktorou sa ustanovujú podrobnosti o meraní množstva vody dodanej verejným vodovodom a množstva vypúšťaných vôd, o spôsobe výpočtu množstva vypúšťaných odpadových vôd a z povrchového odtoku a o smerných číslach spotreby vody, v znení neskorších predpisov a 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.

1. Úvodné ustanovenia

Reklamačný poriadok ustanovuje rozsah a podmienky zodpovednosti Vodárenskej spoločnosti Hlohovec, s.r.o. (ďalej len „VSHC“) za vady dodávok vody z verejného vodovodu, odvádzania odpadových vôd verejnou kanalizáciou a to vrátane vôd z povrchového odtoku a reklamácie iných služieb poskytovaných v zmysle predmetu obchodnej činnosti spoločnosti, spôsob, postup, miesto a lehotu ich uplatnenia, vrátane nárokov z toho vyplývajúcich.

Za vadu dodávky vody a odvádzania odpadových vôd sa nepovažuje prerušenie alebo obmedzenie dodávky vody a prerušenie alebo obmedzenie odvádzania odpadových vôd v zmysle čl. VIII. Všeobecných zmluvných podmienok dodávky pitnej vody z verejného vodovodu a odvádzania odpadových vôd verejnou kanalizáciou (ďalej len „VZP“).

Pokiaľ sa v texte nachádza pojem zákazník rozumie sa tým fyzická alebo právnická osoba, ktorá má s VSHC zmluvný vzťah, na základe ktorého mu VSHC poskytla alebo poskytuje tovary a služby v zmysle jej predmetu podnikania.

2. Rozsah, postup a podmienky uplatňovania reklamácií

Zákazník má právo uplatniť si voči VSHC zodpovednosť za vady a reklamáciu:

a) u dodávky pitnej vody, u odvedenej odpadovej vody

- kvality dodanej pitnej vody podľa nariadenia vlády Slovenskej republiky č. 354/2006 Z. z., ktorým sa ustanovujú požiadavky na vodu určenú na ľudskú spotrebu a kontrolu kvality vody určenej na ľudskú spotrebu (v znení neskorších nariadení),
- množstva dodanej pitnej vody uvedené vo faktúre, na množstvo odvádzaných odpadových vôd uvedené vo faktúre,
- odvádzania odpadovej vody v dohodnutom rozsahu a stanoveným spôsobom,
- faktúry - na jednotkovú cenu, z dôvodu nesprávneho odpočtu, nesprávneho použitia smerných čísel spotreby, z dôvodu nesprávneho výpočtu vodného a stočného, z dôvodu nesprávneho určenia množstva vody a odpadovej vody,

b) pri službách poskytovaných v súvislosti s dodávkou vody a odvádzaním odpadových vôd

- kvality poskytovanej služby,
- rozsahu poskytnutých služieb,
- jednotkovej ceny pri fakturácii,

c) pri ostatných poskytovaných službách

- kvality poskytovanej služby,
- kalkulácie ceny poskytovanej služby.

Právo reklamovať podľa bodu 2., písm. a), tohto reklamačného poriadku má zákazník, ktorý je odberateľom pitnej vody z verejného vodovodu (ďalej len „VV“) alebo producentom

odpadových vôd odvádzaných do verejnej kanalizácie (ďalej len „VK“) a má v zmysle ustanovenia § 4 zákona č. 442/2002 Z. z., v znení neskorších predpisov s VSHC uzatvorenú zmluvu o dodávke vody z verejného vodovodu a odvádzaní odpadových vôd do verejnej kanalizácie (ďalej len „Zmluva“).

2.1. Spôsoby uplatňovania reklamácie

Reklamáciu môže zákazník uplatňovať:

- a) **písomne** pričom použije reklamačný formulár zverejnený na internetovej stránke www.vshc.sk/reklamacny-formular/ alebo dostupný v obchodnej kancelárii,
- b) **osobne** v obchodnej kancelárii, kde je o reklamácií spísaný reklamačný formulár, ktorý podpisuje osoba uplatňujúca reklamáciu, takúto reklamáciu je možné uplatňovať v otváracích hodinách (stránkových dňoch) obchodnej kancelárie.

Každá podaná reklamácia musí obsahovať:

- meno a priezvisko zákazníka, resp. obchodné meno, IČO zákazníka a telefonický kontakt
- číslo odberného miesta alebo číslo reklamovanej faktúry,
- adresu objektu alebo nehnuteľnosti (ďalej len „odberné miesto“), ktorá je vodovodnou prípojkou pripojená na VV alebo kanalizačnou prípojkou na VK, ak ide o reklamáciu s tým spojenú,
- adresu zákazníka, ak nie je rovnaká ako adresa odberného miesta,
- predmet reklamácie (napr. faktúra č..., fakturované množstvo, poškodené meradlo, potvrdenie o počte osôb) alebo iný popis vady,

V prípade písomného podania zákazníka, ktoré nebude jednoznačne obsahovať údaje potrebné pre riadne uplatnenie reklamácie, nebudú tieto podania klasifikované ako reklamácia, ale budú riešené len ako sťažnosť, v súlade so všeobecne platnými právnymi predpismi.

2.2. Lehoty na podanie reklamácií

- 2.2.1. Vadu kvality dodanej vody je zákazník povinný reklamovať u VSHC v zmysle bodu 4.1. tohto reklamačného poriadku bez zbytočného odkladu, najneskôr však do 24 hodín od jej zistenia, inak jeho práva zo zodpovednosti za vady zanikajú.
- 2.2.2. Vady množstva dodanej vody z VV alebo množstva vody odvedenej do VK uvedené na faktúre je zákazník povinný reklamovať u VSHC bezodkladne, najneskôr však v lehote splatnosti faktúry, ktorej sa reklamácia týka, inak jeho práva zo zodpovednosti za vady zanikajú.
- 2.2.3. V prípade, ak zákazník zistil na určenom meradle iné, ako obvykle zmerané množstvo odobratej pitnej vody alebo, že meradlo nemeria, môže si u VSHC uplatniť reklamáciu na množstvo odobratej vody kedykoľvek počas odpočtového cyklu, keď dôvod na podanie reklamácie zistil.
- 2.2.4. Ak množstvo dodanej pitnej vody alebo odvedenej odpadovej vody nie je merané meradlom a množstvo dodanej pitnej vody alebo odvedenej odpadovej vody sa určuje podľa smerných čísiel spotreby v zmysle prílohy č. 1 k vyhláške MŽP SR č. 397/2003 Z. z., v znení neskorších predpisov (paušál) alebo výpočtom, zákazník môže u VSHC uplatňovať reklamáciu na vyúčtované množstvo, len ak bez zbytočného odkladu písomne oznámil zmeny, ktoré u neho nastali a to ešte v čase pred vykonanou fakturáciou. Inak VSHC prihliadne na oznámené zmeny až v nasledujúcom fakturačnom cykle.
- 2.2.5. Ak sa množstvo vôd z povrchového odtoku (voda z atmosferických zrážok) z nehnuteľnosti odvádzaných verejnou kanalizáciou určuje výpočtom podľa prílohy č. 2 k vyhláške MŽP SR č. 397/2003 Z. z., v znení neskorších predpisov, zákazník môže po podpísaní zmluvy uplatňovať reklamáciu vykonanej fakturácie len v prípade, ak relevantne preukáže zmeny, ktoré nastali vo

veľkosti a charaktere plochy nehnuteľnosti, z ktorej sa voda z povrchového odtoku odvádza do VK. VSHC prihladne na takto oznámené zmeny v nasledujúcom fakturačnom cykle, a to na základe vykonanej zmeny Zmluvy.

3. Povinnosti VSHC a zákazníka

3.1. Povinnosti VSHC

VSHC je povinná:

- a) zabezpečiť príjem reklamácií,
- b) v prípade reklamácií na nevyhovujúcu kvalitu vody, neodkladne prešetriť stav a podľa technických možností VSHC bezodkladne vykonať potrebnú opravu,
- c) písomne informovať zákazníka o výsledku vybavenia reklamácie v lehote do 30 dní odo dňa jej doručenia (okrem prípadov uvedených v § 30 zákona č. 442/2002 Z. z., v znení neskorších predpisov).

3.2. Povinnosti zákazníka

Zákazník je povinný:

- a) pri riešení reklamácie poskytnúť potrebnú súčinnosť a VSHC podľa povahy predmetu reklamácie prípadne umožniť:
 - vstup na nehnuteľnosť pripojenú na VV a VK za účelom prístupu k vodovodnej a kanalizačnej prípojke,
 - vykonať kontrolu meradla, prípadne jeho výmenu alebo kontrolný odpočet z meradla,
 - vykonať kontrolu kvality dodávanej vody z VV a vypúšťanej odpadovej vody do VK,
 - vykonať kontrolu spôsobu odvádzania zrážkových vôd verejnou kanalizáciou.
- b) Na základe výzvy VSHC predložiť doklady (Zmluvu, doklad o zaplatení a pod.) potrebné k prevereniu oprávnenosti podanej reklamácie a na požiadanie sa osobne celého priebehu reklamačného konania aj zúčastniť. V uvedených prípadoch môže zákazníka môže zastupovať poverená osoba na základe úradne overeného poverenia.

4. Spôsob a lehoty vybavenia reklamácie

4.1. Reklamácia kvality vody

Zákal, farba a zápach vody musia byť reklamované zákazníkom písomne najneskoršie do 24 hodín od zistenia, ostatné nedostatky bez zbytočného odkladu po ich zistení. Na základe popisu reklamovanej kvality vody rozhodne poverený zamestnanec VSHC, či bude vykonaný kontrolný odber vzorky vody v danej lokalite. Pri rozhodovaní vychádza z doterajších vykonaných a vyhodnotených rozborov vzoriek vody vo vodovode v danej lokalite na základe harmonogramu kontroly kvality vody podľa nariadenia vlády 354/2006 Z. z. v znení neskorších predpisov. Ak poverený zamestnanec VSHC predloží výsledky skúšok kvality vody s tým, že spĺňali legislatívne požiadavky uvedeného nariadenia vlády a zákazník bude trvať na novom odbere vzorky vody, akreditovaný odber kontrolnej vzorky zabezpečí VSHC najneskoršie do 24 hodín od uplatnenia reklamácie s tým, že odber vzoriek bude vykonaný za prítomnosti zákazníka alebo ním písomne poverenej osoby na mieste odberov vzoriek vody určených pre kontrolu kvality pitnej vody. Súčasne VSHC zabezpečí vykonanie rozboru tejto vzorky vody v akreditovanom laboratóriu. V prípade, že reklamácia bude vyhodnotená ako neopodstatnená, uhradí zákazník náklady na vykonanie odberu a skúšok vzoriek vody.

V prípade ak zákazník požaduje vykonať odber v mieste spotreby, uhradí zákazník náklady na vykonanie odberu a skúšok vzoriek vody v plnom rozsahu.

4.2. Reklamácia množstva dodanej vody

4.2.1. Spochybňované množstvo dodanej vody

Ak je zo strany zákazníka spochybňované množstvo dodanej vody, VSHC v lehote do 5 pracovných dní od doručenia reklamácie zabezpečí kontrolu technického stavu meradla,

vrátane jeho príslušenstva (spojovacích častí) a to za prítomnosti zákazníka alebo ním poverenej osoby.

V prípade, že sa pri kontrole technického stavu meradla zistí neoprávnený odber vody z verejného vodovodu, reklamácia sa kvalifikuje **ako neopodstatnená**, pričom VSHC vzniká nárok na náhradu škody v zmysle zákona č. 442/2002 Z. z., v znení neskorších predpisov, ako i nárok na účtovanie sankčného poplatku.

Neoprávneným odberom vody z verejného vodovodu je:

- a) odber bez uzatvorenej zmluvy o dodávke vody alebo v rozpore s takouto zmluvou,
- b) odber pred meradlom alebo odber po odstránení meradla,
- c) odber s používaním meradla, ktoré v dôsledku neoprávneného zásahu odber nezaznamenáva alebo zaznamenáva odber menší, ako je skutočný,
- d) odber s používaním meradla, na ktorom bolo poškodené zaistenie proti neoprávnenej manipulácii,
- e) odber s použitím požiarného obtoku na iné účely ako požiarné,
- f) odber bez súhlasu prevádzkovateľa.

Ak sa pri kontrole technického stavu meradla preukáže porucha na meradle alebo netesnosť závitových pripojení a tesnení medzi meradlom a vodovodným potrubím, zapríčinená zamestnancami VSHC, reklamácia sa kvalifikuje **ako opodstatnená**.

Ak sa pri kontrole technického stavu meradla preukáže nesúlad stavu meradla so stavom na faktúre z dôvodu chyby odpočtu vykonaného zamestnancom VSHC, reklamácia sa **klasifikuje ako opodstatnená**.

Ak sa pri kontrole technického stavu meradla preukáže nesúlad stavu meradla so stavom na faktúre z dôvodu chyby odpočtu vykonaného zákazníkom reklamácia sa **klasifikuje ako neopodstatnená**.

Reklamácia sa **klasifikuje ako neopodstatnená** ak došlo k odchýlke stavov účtovaním technického prepočtu 4 fakturačných období po sebe z dôvodu nedostupnosti a/alebo znepriístupnením nehnuteľnosti.

Vyhodnotenie opodstatnenej reklamácie sa realizuje po vykonaní kontrolného odpočtu z meradla a porovnania zistených údajov o odbernom mieste, s údajmi v histórii odpočtov a fakturácie vedenej VSHC. V takomto prípade sa množstvo odobratej vody určí výpočtom podľa bodu 4.4 tohto článku, pričom za čas poruchy meradla sa bude považovať počet dní z obdobia, ktoré začína dňom počiatočného odpočtu meradla uvedeného v poslednej vyúčtovacej faktúre za vodné a končí dňom výmeny meradla alebo dňom odstránenia poruchy na príslušenstve meradla.

Ak sa určuje množstvo dodanej vody podľa smerných čísel spotreby (paušál) a pre jeho určenie je rozhodujúci údaj o počte osôb (bytové domy, rodinné domy), je zákazník povinný k reklamácie (oznámeniu) pripojiť i potvrdenie mestského alebo obecného úradu o počte osôb prihlásených k pobytu v byte resp. v dome.

4.2.2. Spochybňovaná funkčnosť meradla

Ak je zo strany zákazníka spochybňovaná funkčnosť meradla a zákazník predloží písomne Žiadosť o preskúšanie meradla, VSHC zabezpečí preskúšanie meradla do 30 dní odo dňa doručenia žiadosti o jeho preskúšanie v autorizovanej skúšobni, podľa zákona číslo 142/2000 Z. z. o metrológii, v znení neskorších predpisov. Za zabezpečenie preskúšania sa považuje demontáž meradla a odoslanie meradla do autorizovanej skúšobne.

Žiadosti zákazníka o preskúšanie meradla nebude vyhovené v prípade, ak sa pri demontáži meradla zistí neoprávnený odber vody z verejného vodovodu. V tomto prípade VSHC vzniká nárok na náhradu škody podľa zákona č. 442/2002 Z. z., v znení neskorších predpisov, ako i nárok na účtovanie sankčného poplatku.

Neoprávneným odberom vody z verejného vodovodu je:

- a) odber bez uzatvorenej zmluvy o dodávke vody alebo v rozpore s takouto zmluvou,
- b) odber pred meradlom alebo odber po odstránení meradla,
- c) odber s používaním meradla, ktoré v dôsledku neoprávneného zásahu odber nezaznamenáva alebo zaznamenáva odber menší, ako je skutočný,
- d) odber s používaním meradla, na ktorom bolo poškodené zaistenie proti neoprávnenej manipulácii,
- e) odber s použitím požiarneho obtoku na iné účely ako požiarne,
- f) odber bez súhlasu prevádzkovateľa.

4.2.2.1. Ak sa pri skúške meradla vyžadanej zákazníkom zistí, že:

- a) meradlo **nesplňa** požiadavky stanovené zákonom č. 142/2000 Z. z. o metrologii, v znení neskorších predpisov alebo, že jeho údaje sa odchyľujú od skutočnosti viac, ako pripúšťa vyhláška ÚNMS SR č. 210/2000 Z. z. o meradlách a metrologickej kontrole, v znení neskorších predpisov, považuje sa meradlo za **nefunkčné** a reklamácia sa kvalifikuje **ako opodstatnená**. V takomto prípade množstvo odobratej vody určí výpočtom podľa všeobecných zmluvných podmienok. Náklady na preskúšanie a výmenu alebo opravu meradla hradí VSHC.
- b) meradlo **splňa** požiadavky stanovené zákonom č. 142/2000 Z. z. o metrologii, v znení neskorších predpisov alebo jeho údaje sa neodchyľujú od skutočnosti viac, ako pripúšťa vyhláška ÚNMS SR č. 210/2000 Z. z. o meradlách a metrologickej kontrole, v znení neskorších predpisov sa reklamácia kvalifikuje **ako neopodstatnená**. V zmysle § 30, ods. 2 a 3 zákona č. 442/2002 Z. z., v znení neskorších predpisov, uhradí náklady spojené s preskúšaním meradla vrátane nákladov na jeho výmenu zákazník.

4.2.2.2. Výsledok preskúšania meradla autorizovanou skúšobňou je pre zákazníka a VSHC záväzný. Výsledok preskúšania VSHC zákazníkovi písomne oznámi neodkladne, najneskôr do 5 pracovných dní odo dňa doručenia výsledku preskúšania. Súčasťou oznámenia bude aj fotokópia protokolu zo skúšky meradla.

4.2.2.3. Žiadosť o preskúšanie meradla nezbavuje zákazníka povinnosti zaplatiť v určenej lehote faktúru za vodné a stočné.

4.3. Reklamácia stavu meradla pri jeho výmene

V prípade výmeny meradla zákazník potvrdzuje svojim podpisom správnosť stavu meradla pri demontáži. V prípade pochybnosti o správnosti stavu demontovaného meradla má odberateľ právo požiadať o preskúšanie meradla najneskôr do 30 dní od jeho demontáže. Do tohto termínu je VSHC povinná vymontované meradlo uskladniť a mať k dispozícii pre prípad reklamácie. Ak bude uplatnená reklamácia po tejto lehote a meradlo nebude už k nahliadnutiu, reklamácia bude kvalifikovaná ako **neopodstatnená**.

4.4. Výpočet množstva odberu vody za čas poruchy meradla

Výpočet odberu vody z verejného vodovodu za čas poruchy meradla sa určí v zmysle Všeobecných zmluvných podmienok VSHC v bode 5.6.

4.5. Reklamácia množstva odvedenej odpadovej vody

4.5.1. Ak zákazník reklamuje množstvo odvedenej odpadovej vody, ktoré sa určuje zistením stavu meradla na meranie množstva odvedenej vody (samostatné meradlo na kanalizácii), množstvo vypúšťanej odpadovej vody za čas jeho poruchy sa určí výpočtom **podľa bodu 4.6 tohto článku**.

4.5.2. Ak zákazník reklamuje množstvo odvádzaných odpadových vôd účtovaných podľa hodnôt zistených na meradle, reklamácia sa zlučuje s reklamáciou na množstvo dodanej vody – spochybnené množstvo dodanej vody a postupuje sa podľa bodu 4.2.1.

4.5.3. Ak zákazník reklamuje množstvo odvádzaných odpadových vôd z dôvodu úniku vody mimo **VK počas poruchy na vodovodnej prípojke za meradlom** (vodomerom), zákazník musí túto skutočnosť nahlásiť v čase trvania poruchy spoločnosti VSHC. VSHC si tieto skutočnosti preverí najneskôr do 5 dní odo dňa nahlásenia poruchy. V prípade, že sa nepotvrdí únik vody mimo VK, reklamácia sa kvalifikuje ako **neopodstatnená**. Ak sa preverením potvrdí únik vody mimo VK, reklamácia sa kvalifikuje ako **opodstatnená**, a VSHC pristúpi k riešeniu reklamácie, avšak až po odstránení poruchy na vodovodnej prípojke. Množstvo odvedenej odpadovej vody za čas poruchy na vodovodnej prípojke za meradlom sa určí výpočtom podľa bodu 4. tohto článku. V prípade, že zákazník reklamuje množstvo odvádzaných odpadových vôd v čase po odstránení poruchy, pričom poruchu neodstraňovala VSHC, respektíve VSHC nebola k tejto poruche prizvaná, takáto reklamácia bude považovaná za **neopodstatnenú**.

4.5.4. Reklamácia odvedeného množstva odpadovej vody na účely závlah sa považuje za neopodstatnenú. Primárnou funkciou verejného vodovodu je zásobovanie obyvateľstva pitnou vodou.

4.6. Výpočet množstva odvedenej odpadovej vody za čas poruchy meradla

Výpočet odvedenej vody do verejnej kanalizácie za čas poruchy meradla sa určí v zmysle Všeobecných zmluvných podmienok VSHC v bode 5.6.

4.7. Reklamácia ostatných služieb súvisiacich s odvedením odpadovej vody

VSHC pri havarijných situáciách najneskôr do 24 hodín od podania reklamácie na mieste samom za prítomnosti zákazníka alebo ním poverenej osoby v dohodnutom rozsahu a stanoveným spôsobom prešetrí predmet reklamácie. O priebehu miestneho šetrenia spíšu zúčastnení záznam s návrhom riešenia reklamácie. Pri oprávnenej reklamacii je VSHC povinná v primeranej lehote vykonať nápravu s ohľadom na jej technické riešenie.

4.8. Reklamácia ostatných poskytovaných služieb

Zákazník má právo reklamovať u VSHC zistené zjavné vady na ostatných poskytovaných službách a prácach priamo pri ich preberaní (potvrdzovaní), inak jeho právo na dodatočné uplatňovanie zjavných väd dodaných služieb a prác zaniká.

Pred potvrdením výkazu vykonaných prác a služieb, dodávky materiálu a použitej dopravy je zákazník povinný sa presvedčiť, že údaje zodpovedajú skutočnému rozsahu vykonaných prác a služieb, dodaného materiálu a použitej dopravy, nakoľko tieto sú podkladom pre následnú fakturáciu. Pokiaľ zákazníkovi nie sú takéto doklady zo strany VSHC predložené, má právo požadovať ich predloženie.

Dodatočne zistené skryté vady poskytnutých prác a služieb je zákazník povinný v záručnej lehote reklamovať bezodkladne u VSHC. Pre dĺžku záručných dôb sa primerane použijú ustanovenia Občianskeho zákonníka upravujúce lehotu na uplatnenie zodpovednosti za vady pri kúpnej zmluve alebo zmluve o dielo.

V prípade opodstatnenej bezodkladne uplatnenej reklamácie má zákazník právo na dodatočné odstránenie reklamovanej vady.

4.9. Reklamácia chýb faktúry

Ak je pri vyúčtovaní **vodného** alebo **stočného, ostatnej fakturácie** spochybňovaná **použitá cena** (cenník) alebo ak vznikne chyba použitím nesprávnej ceny, nesprávneho použitia smerných čísiel spotreby, z dôvodu nesprávneho výpočtu vodného a stočného, zákazník musí reklamáciu podať pred uplynutím lehoty splatnosti faktúry. VSHC je povinná preveriť použitú cenu s ohľadom na fakturačný cyklus a dodané služby a práce. V prípade vyhodnotenia reklamácie ako opodstatnenej VSHC zašle zákazníkovi opravný daňový doklad najneskôr do 30 dní odo dňa doručenia reklamácie. V prípade vyhodnotenia reklamácie ako neopodstatnenej VSHC zašle zákazníkovi zamietnutie reklamácie najneskôr do 30 dní odo dňa jej doručenia.

5. Nároky vyplývajúce zo zodpovednosti za vady

- 5.1. V prípade oprávnenej a opodstatnenej reklamácie na vyúčtované množstvo dodanej vody alebo na množstvo odvedenej odpadovej vody alebo účtovanej ceny, vystaví VSHC dobropis, a v prípade už zrealizovanej úhrady zo strany zákazníka, vráti zákazníkovi dobropisovanú finančnú čiastku, bez zbytočného odkladu, najneskôr však do 30 dní od dátumu uznania reklamácie.
- 5.2. V prípade oprávnenej a opodstatnenej reklamácie v ostatných prípadoch, je VSHC povinná bez zbytočného odkladu na vlastné náklady odstrániť nevyhovujúci stav.
- 5.3. Uplatnením nároku za zodpovednosť za vady zostáva nedotknutá zodpovednosť dodávateľa za škody spôsobené prevádzkovou činnosťou podľa Občianskeho zákonníka.

6. Záverečné ustanovenia

- 6.1. Reklamačný poriadok bol schválený štatutárnym orgánom VSHC, ktorý je oprávnený schváliť aj jeho zmeny, alebo dodatky.
- 6.2. Po každej vykonanej zmene, alebo dodatku reklamačného poriadku je VSHC povinná zabezpečiť vydanie kompletného reklamačného poriadku v platnom znení, s uvedením dátumu jeho účinnosti.
- 6.3. Tento reklamačný poriadok nadobúda účinnosť dňa 1.8.2019.