# REKLAMAČNÝ PORIADOK

pre dodávky pitnej vody z obecného vodovodu obce Veľký Grob

## OBSAH:

1. PÔSOBNOSŤ REKLAMAČNÉHO PORIADKU ..... 4

2. ROZSAH, POSTUP A PODMIENKY UPLATŇOVANIA REKLAMÁCIÍ ..... 4

2.1 Reklamácia ..... 4

2.2 Spôsoby uplatňovania reklamácie ..... 5

2.3 Náležitosti reklamácie ..... 5

2.4 Lehoty na podanie reklamácie ..... 6

3. POVINNOSTI DODÁVATEĽA A ODBERATEĽA ..... 6

3.1 Povinnosti dodávateľa ..... 6

3.2 Povinnosti odberateľa ..... 7

4. SPÔSOB A LEHOTY VYBAVENIA REKLAMÁCIE ..... 7

4.1 Reklamácia kvality pitnej vody ..... 7

4.2 Reklamácia množstva dodanej pitnej vody ..... 7

4.3 Reklamácia stavu meradla pri jeho výmene ..... 8

4.4 Výpočet množstva dodanej pitnej vody za čas poruchy meradla ..... 9

4.5 Reklamácia ostatných poskytovaných služieb ..... 9

4.6 Reklamácia použitej cenovej tarify vo faktúre ..... 9

5. NÁROKY VYPLÝVAJÚCE ZO ZODPOVEDNOSTI ZA VADY ..... 9

6. ZÁVEREČNÉ USTANOVENIA ..... 10

## Obec Veľký Grob,

so sídlom Veľký Grob 572, Veľký Grob, Slovenská republika, IČO 00306291, zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Trnava, Oddiel Pšn, Vložka č. 10039/T. (ďalej len „**dodávateľ**“) 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 (ďalej len „**zákon o verejných vodovodoch**“),
- 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 vôd z povrchového odtoku a o smerných číslach spotreby vody v znení neskorších predpisov (ďalej len „**vyhláška MŽP SR o meraní množstva vody**“),
- zákonom 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 (ďalej len „**zákon o ochrane spotrebiteľa**"),
- zákonom č. 157/2018 Z. z. o metrológii a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov (ďalej len „„**Zákon o metrológii**“),
- vyhláškou Úradu pre normalizáciu, metrológiu a skúšobníctvo Slovenskej republiky č. 161/2019 Z. z. o meradlách a metrologickej kontrole v znení neskorších predpisov (ďalej len „**Vyhláška o meradlách**“),
- zákona č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník v znení neskorších predpisov (ďalej len „**Občiansky zákonník**“),
- vyhláškou Ministerstva zdravotníctva Slovenskej republiky č. 91/2023, ktorou sa ustanovujú ukazovatele a limitné hodnoty kvality pitnej vody a kvality teplej vody, postup pri monitorovaní pitnej vody, manažment rizík systému zásobovania pitnou vodou a manažment rizík domových rozvodných systémov v znení neskorších predpisov (ďalej len „**Vyhláška o ukazovateľoch kvality pitnej vody**“)

vydáva tento

# REKLAMAČNÝ PORIADOK,

ktorým sa ustanovuje rozsah a podmienky zodpovednosti dodávateľa za vady súvisiace s dodávkou pitnej vody z verejného vodovodu, poskytovaním ďalších služieb v zmysle predmetu obchodnej činnosti dodávateľa, vrátane spôsobu určenia nárokov vyplývajúcich z tejto zodpovednosti a tiež spôsob, postup, miesto a lehotu uplatňovania týchto nárokov (ďalej len „**reklamačný poriadok**“).

## 1. PÔSOBNOSŤ REKLAMAČNÉHO PORIADKU

1.1 Tento reklamačný poriadok je záväzný pre všetky organizačné jednotky dodávateľa, ibaže pre ne alebo niektorú z nich platí a je záväzný iný predpis, ktorý použitie tohto reklamačného poriadku vylučuje alebo obmedzuje (v tomto prípade iba v rozsahu jednotlivých obmedzení).

1.2 Reklamačný poriadok je záväzný pre všetky fyzické a právnické osoby, ktoré majú s dodávateľom uzatvorenú písomnú zmluvu o dodávke vody z verejného vodovodu, predmetom ktorej je dodávka vody z verejného vodovodu (Ďalej len „zmluva“) (ďalej len, odberateľ), alebo akúkoľvek inú zmluvu na poskytnutie služby, na základe ktorej dodávateľ poskytne fyzickým alebo právnickým osobám služby v zmysle predmetu obchodnej činnosti dodávateľa. Konečný spotrebiteľ pitnej vody, ktorý nemá s dodávateľom uzavretú písomnú zmluvu môže reklamáciu uplatniť len prostredníctvom odberateľa, ktorý mu umožnil užívať plnenia poskytované dodávateľom na základe zmluvy.

1.3 Za vadu dodávky pitnej vody sa nepovažuje prerušenie alebo obmedzenie dodávky vody ani prerušenie v zmysle Všeobecných obchodných podmienok dodávky pitnej vody (Ďalej len„ VOP) alebo v zmysle zákona o verejných vodovodoch. V prípade, ak dôjde k prerušeniu alebo obmedzeniu podľa predchádzajúcej vety ustanovenia tohto reklamačného poriadku sa nepoužijú.

1.4 Reklamácia nezbavuje odberateľa povinnosti uhradiť reklamovanú faktúru alebo cenu za reklamované plnenie v lehote splatnosti, pokiaľ sa s dodávateľom nedohodne inak.

## 2. ROZSAH, POSTUP A PODMIENKY UPLATŇOVANIA REKLAMÁCIÍ

### 2.1 Reklamácia

2.1.1 V prípade, ak v súvislosti s dodávkou pitnej vody alebo s poskytovaním služieb dodávateľom podľa zmluvy uzatvorenej medzi dodávateľom a odberateľom vznikne vada, za ktorú dodávateľ zodpovedá podľa zmluvy, VOP alebo všeobecne záväzných právnych predpisov platných a účinných na území Slovenskej republiky je odberateľ oprávnený uplatniť si nároky, ktoré mu voči dodávateľovi v súvislosti s takouto vadou vzniknú, a to prostredníctvom reklamácie (ďalej len „„reklamácia"), a to:

a) nároky z vád pri dodávke pitnej vody týkajúce sa

- kvality pitnej vody,
- množstva dodanej pitnej vody,
- stavu meradla pri jeho výmene,

b) nároky z vád pri odvádzaní odpadovej vody týkajúce sa

- množstva odvedenej odpadovej vody,
- rozsahu a spôsobu odvádzania odpadových vôd,

c) nároky z vád pri dodávke pitnej vody a pri odvádzaní odpadových vôd týkajúce sa

- výpočtu množstva dodanej pitnej vody alebo odvedených odpadových vôd za čas poruchy meradla

d) nároky z vád pri ostatných poskytovaných službách týkajúcich sa

- kvality poskytovanej služby,

e) nároky z vád pri ostatných poskytovaných službách týkajúcich sa

- kalkulácie ceny poskytovanej služby (množstva, vzdialenosti, použitého cenového výmeru).

## 2.2 Spôsoby uplatňovania reklamácie

2.2.1 Reklamáciu je odberateľ oprávnený uplatniť niektorým z nasledovných spôsobov:

a) písomne odoslaním reklamácie formou vyplneného a podpísaného reklamačného protokolu na adresu dodávateľa: Obec Veľký Grob, 272, 925 27 Veľký Grob,

b) elektronicky odoslaním e-mailu s náležitosťami reklamačného protokolu alebo odoslaním naskenovaného vyplneného a podpísaného reklamačného protokolu na e-mailovú adresu obec@velkygrob.sk. Reklamácia sa považuje za uplatnenú v deň kedy bola doručená na e-mailovú adresu z predchádzajúcej vety, v pracovný deň do 15:00 hod. V prípade, ak bol e-mail s reklamáciou doručený v pracovný deň po 15:00 hod alebo cez víkend, reklamácia sa považuje za uplatnenú nasledujúci pracovný deň po dni, v ktorom bol e-mail s reklamáciou doručený na e-mailovú adresu obec@velkygrob.sk.

Reklamačný protokol je zverejnený na internetovej stránke dodávateľa http://www.velkygrob.sk alebo dostupný v zákazníckom centre dodávateľa. V tomto prípade sa reklamácia považuje za uplatnenú v deň, kedy bol vyplnený a podpísaný reklamačný formulár doručený dodávateľovi.

## 2.3. Náležitosti reklamácie

2.3.1 Bez ohľadu na objednávateľom určený spôsob uplatnenia reklamácie podľa bodu 2.2. reklamačného poriadku, reklamácia musí obsahovať nasledovné údaje:

a) identifikačné údaje odberateľa, pri fyzickej osobe: meno, priezvisko, adresa trvalého pobytu odberateľa; fyzickej osobe (podnikateľ): meno priezvisko, IČO a miesto podnikania, právnickej osobe: obchodné meno, adresa sídla, IČO,

b) aktuálny telefonický kontakt,

c) číslo odberného miesta, číslo zákazníckeho účtu alebo číslo reklamovanej faktúry,

d) adresu odberného miesta, ktoré je vodovodnou prípojkou pripojené na verejný vodovod, ak sa jedná o reklamáciu vodného alebo inej skutočnosti, pri ktorej je tento údaj potrebný pre vybavenie reklamácie,

e) doručovaciu adresu odberateľa, ak nie je rovnaká ako adresa odberného miesta alebo adresa trvalého pobytu,

f) dostatočne jasný, zrozumiteľný a určitý popis vady (prejavu vady) - predmet reklamácie,

g) podpis odberateľa,

h) V prípade, ak je predmetom reklamácie množstvo dodanej pitnej vody, je odberateľ povinný uviesť stav vodomeru/meradla ku dňu uplatnenia reklamácie a tento stav preukázať fotodokumentáciou priloženou k reklamačnému protokolu. V prípade, ak je stav dodanej vody na jednom odbernom mieste meraný viacerými vodomermi, odberateľ je povinný uviesť a fotodokumentáciou preukázať stav všetkých vodomerov, ktoré súvisia s reklamovaným množstvom dodanej vody.

2.3.2. V prípade, ak uplatňovaná reklamácia nebude obsahovať náležitosti uvedené v odseku 2.3.1 reklamačného poriadku vyzve dodávateľ odberateľa na doplnenie reklamácie a určí lehotu, v ktorej je odberateľ povinný náležitosti reklamácie doplniť. Lehota na vybavenie reklamácie začne plynúť

až okamihom doručenia reklamácie, ktorá bude obsahovať všetky náležitosti podľa odseku 2.3.1 reklamačného poriadku. Pokiaľ odberateľ nedoplní svoje podanie v určenej lehote, bude jeho reklamácia vyhodnotená ako neopodstatnená.

### 2.4 Lehoty na podanie reklamácie

2.4.1 Vady kvality dodanej vody (zápach, zákal, farba a znečistenie) je odberateľ povinný reklamovať u dodávateľa bez zbytočného odkladu, najneskôr však do 24 hodín od jej zistenia. Ostatné vady kvality dodanej vody (okrem vád podľa prvej vety) je odberateľ povinný reklamovať u dodávateľa bezodkladne po ich zistení.

2.4.2 Ak odberateľ reklamuje množstvo odvádzaných odpadových vôd z dôvodu úniku vody mimo verejnej kanalizácie počas poruchy na vodovodnej prípojke za meradlom (miestom merania) alebo na domovom rozvodnom systéme pitnej vody, je odberateľ povinný túto skutočnosť nahlásiť v čase trvania poruchy na poruchovú službu resp. na call centrum dodávateľa. Reklamáciu je odberateľ povinný uplatniť si u dodávateľa bez zbytočného odkladu po zistení vady.

2.4.3 Ak sa množstvo dodanej pitnej vody meria podľa § 3 Vyhlášky o meraní množstva vody určeným meradlom (ďalej len„ meradlo“) osadeným na vodovodnej, reklamáciu vady množstva dodanej pitnej vody z verejného vodovodu uvedeného vo faktúre je odberateľ povinný u dodávateľa uplatniť bezodkladne, najneskôr však v lehote splatnosti faktúry, ktorej sa reklamácia týka.

2.4.4 V prípade, ak odberateľ reklamuje množstvo dodanej pitnej vody z verejného vodovodu pred uplynutím lehoty splatnosti príslušnej faktúry za vodné, je povinný spolu s podaním reklamácie vrátiť vystavenú a ním prijatú faktúru.

2.4.5 V prípade, ak odberateľ zistil na meradle iné ako obvykle namerané množstvo odobratej pitnej vody alebo že meradlo nemeria, a to v období medzi jednotlivými odpočtami meradla, môže si u dodávateľa uplatniť reklamáciu na množstvo odobratej vody kedykoľvek počas tohto odpočtového cyklu, keď dôvod na uplatnenie reklamácie zistil.

2.4.6 Ak množstvo dodanej pitnej vody nie je merané meradlom a množstvo dodanej pitnej vody sa určuje podľa smerných čísiel spotreby v zmysle prílohy č. 1 Vyhlášky MŽP SR o meraní množstva vody (paušál), odberateľ je oprávnený u dodávateľa uplatňovať reklamáciu na vyúčtované množstvo len z dôvodov podľa vyhlášky MŽP SR o meraní množstva vody.

2.4.7 V prípade neprítomnosti odberateľa alebo ním poverenej osoby počas výmeny meradla, má odberateľ právo do 15 dní od prevzatia dokladu o výmene meradla reklamovať jeho konečný stav u dodávateľa. Počas tejto lehoty je dodávateľ povinný demontované meradlo uskladniť pre prípad reklamácie. Po uplynutí tejto lehoty bude prípadná reklamácia vyhodnotená ako neopodstatnená vzhľadom na nemožnosť kontroly stavu meradla.

2.4.8. Ak príslušné ustanovenia čl. 2.4 reklamačného poriadku neurčujú niečo iné, alebo ak z nich niečo iné nevyplýva, premlčia a prekludujú sa práva a nároky z vád v lehotách stanovených príslušnými všeobecne záväznými právnymi predpismi platnými a účinnými na území Slovenskej republiky. Dodávateľ nie je povinný uspokojiť premlčané nároky a práva odberateľa, pričom prekludované práva uspokojiť dodávateľ nemôže.

## 3. POVINNOSTI DODÁVATEĽA A ODBERATEĽA

### 3.1 Povinnosti dodávateľa

Dodávateľ

a) zabezpečí príjem reklamácií tak, aby počas celej pracovnej doby dodávateľa bol v podateľni na pracovisku Obecného úradu prítomný zamestnanec, ktorý prevezme podanú reklamáciu,

b) v prípade oprávnených reklamácií na nevyhovujúcu kvalitu vody je dodávateľ povinný podľa svojich technických možností bezodkladne vykonať nápravu,

c) písomne informuje odberateľa o výsledku vybavenia reklamácie v lehote do 30 (tridsiatich) dní odo dňa jej podania (okrem prípadov uvedených v Zákone o verejných vodovodoch).

### 3.2 Povinnosti odberateľa

3.2.1 Odberateľ je pri riešení reklamácie povinný poskytnúť dodávateľovi potrebnú súčinnosť podľa povahy predmetu reklamácie a umožniť dodávateľovi

a) vstup na nehnuteľnosť pripojenú na verejný vodovod za účelom prístupu k vodovodnej alebo

b) uskutočniť kontrolu meradla, prípadne jeho výmenu alebo kontrolný odpočet meradla, odber vzoriek na kontrolu kvality dodávanej vody z verejného vodovodu,

c) vykonať kontrolu, d) odberateľ je povinný, v prípade požiadania zo strany dodávateľa, osobne sa celého priebehu reklamačného konania zúčastniť. V prípade, ak odberateľ neposkytne súčinnosť alebo sa nezúčastní celého priebehu reklamačného konania, ak je o to dodávateľom požiadaný, môže byť reklamácia vyhodnotená ako neopodstatnená z dôvodu nemožnosti overenia jej opodstatnenosti.

## 4. SPÔSOB A LEHOTY VYBAVENIA REKLAMÁCIE

### 4.1 Reklamácia kvality pitnej vody

4.1.1 Dodávateľ garantuje kvalitu a tlak dodávky vody vtokom vody z verejného vodovodu do vodovodnej prípojky v súlade so Zákonom o verejných vodovodoch. Zjavné vady kvality vody je odberateľ povinný reklamovať v súlade s ods. 2.4.1 reklamačného poriadku.

4.1.2 Na základe popisu predmetu reklamácie rozhodne poverený zamestnanec dodávateľa o vykonaní kontrolného odberu vzorky vody, pričom pri tomto rozhodovaní vychádza z ustanovení príslušných vnútorných predpisov dodávateľa a z výsledkov už vykonaných rozborov vzoriek. Dodávateľ zabezpečí vykonanie rozboru vzorky v laboratóriu a následne predloží prehľad výsledkov rozboru kontrolného odberu vody odberateľovi.

4.1.3 V prípade dodávky pitnej vody, u ktorej sa na základe reklamácie jej kvality preukáže, že nespĺňa požiadavky na pitnú vodu podľa Vyhlášky o ukazovateľoch kvality pitnej vody, reklamácia bude vyhodnotená ako opodstatnená a bude vybavená v súlade s čl. 5 reklamačného poriadku.

4.1.4 V prípade, že reklamácia bude vyhodnotená ako neopodstatnená, náklady spojené s odberom a vykonaním rozboru kontrolnej vzorky vody je odberateľ povinný uhradiť dodávateľovi v lehote a spôsobom podľa výzvy dodávateľa.

### 4.2 Reklamácia množstva dodanej pitnej vody

4.2.1 Ak je zo strany odberateľa reklamované množstvo dodanej pitnej vody z dôvodu preukázanej poruchy na meradle, ktorú odberateľ nahlásil na poruchovú službu, resp. prostredníctvom call centra dodávateľa, tak sa množstvo odobratej vody určí výpočtom podľa odseku 4.2.5 reklamačného poriadku. Za preukázanú poruchu na meradle sa považuje porucha, ktorá bola zistená

na základe úradného preskúšania meradla podľa odseku 4.2.2.

4.2.2 Ak je zo strany odberateľa reklamovaná správnosť merania meradla a odberateľ vylúčil poruchu vo vodomernej šachte a na domových rozvodoch, má právo si písomne uplatniť požiadavku na úradné preskúšanie meradla. Na základe písomnej žiadosti odberateľa o úradné preskúšanie meradla, ktorej vzor je zverejnený a dostupný na stiahnutie na internetovej stránke dodávateľa http://www.velkygrob.sk, dodávateľ zabezpečí demontáž meradla do 7 (siedmych) pracovných dní a v lehote do 30 (tridsiatich) dní odo dňa doručenia písomnej žiadosti odberateľa jeho úradné preskúšanie v autorizovanej skúšobni podľa Zákona o metrológii. Ak reklamácia nebude z objektívnych dôvodov vybavená v lehote 30 (tridsiatich) dní odo dňa doručenia písomnej žiadosti odberateľa, je dodávateľ povinný do uplynutia uvedenej lehoty zaslať odberateľovi oznámenie o postupe vybavovania reklamácie s uvedením predpokladaného termínu vybavenia a dôvodu, prečo je predĺženie lehoty nevyhnutné.

Písomnej požiadavke odberateľa na úradné preskúšanie meradla nie je dodávateľ povinný vyhovieť v prípade, ak sa pri kontrole a demontáži meradla zistí:

- poškodenie overovacej alebo zabezpečovacej značky,
- poškodenie meradla spôsobené nedostatočnou ochranou odberateľom,
- zásah odberateľa, ktorým spôsobil poškodenie meradla.

V takýchto prípadoch bude reklamácia vyhodnotená ako neopodstatnená a dodávateľovi vznikne voči odberateľovi nárok na zaplatenie pokuty v súlade s VOP a Cenníkom poskytovaných služieb a poplatkov a tiež nárok na náhradu škody súvisiaci s neoprávneným odberom vody z verejného vodovodu v zmysle Zákona verejných vodovodoch.

Ak sa pri skúške meradla zistí, že

a) meradlo nespĺňa požiadavky stanovené Zákonom o metrológii, alebo že jeho údaje sa odchyľujú od skutočnosti viac, ako pripúšťa Vyhláška o meradlách, považuje sa meradlo za nefunkčné a reklamácia bude vyhodnotená ako opodstatnená.

V takomto prípade sa množstvo odobratej vody určí výpočtom podľa čl. 4.6 reklamačného poriadku a náklady na preskúšanie, výmenu a opravu meradla znáša dodávateľ.

b) meradlo spĺňa požiadavky stanovené Zákonom o metrológii a jeho údaje sa neodchyľujú od skutočnosti viac ako pripúšťa Vyhláška o meradlách, reklamácia bude vyhodnotená ako neopodstatnená. V takomto prípade znáša náklady spojené s preskúšaním meradla vrátane nákladov na jeho výmenu odberateľ.

4.2.3 Výsledok úradného preskúšania meradla autorizovanou skúšobňou je pre odberateľa a dodávateľa záväzný. Výsledok preskúšania oznámi dodávateľ odberateľovi písomne do 14 (štrnástich) dní odo dňa doručenia výsledku úradného preskúšania dodávateľovi.

4.2.4 Žiadosť o preskúšanie meradla nezbavuje odberateľa povinnosti zaplatiť v určenej lehote vodné a stočné v zmysle vystavenej faktúry.

4.2.5 Ak nemožno presne zistiť množstvo odberu vody za čas poruchy meradla, vypočíta sa množstvo odobratej vody za príslušné obdobie alebo jeho časť podľa množstva odobratej vody v porovnateľnom období minulého roku. Ak ide o nový odber vody alebo zmenu v odbere vody, podľa množstva dodanej vody nasledujúcom porovnateľnom období, prípadne iným spôsobom dohodnutým s odberateľom (napr. podľa Vyhlášky MŽP SR o meraní množstva vody).

### 4.3 Reklamácia stavu meradla pri jeho výmene

V prípade neprítomnosti Odberateľa alebo ním poverenej osoby pri výmene meradla vykonávanej

mimo reklamačného konania má Odberateľ možnosť do 15 (pätnástich) dní od doručenia dokladu o výmene meradla reklamovať jeho konečný stav u Dodávateľa. Po uplynutí lehoty podľa predchádzajúcej vety nie je možné zo strany Dodávateľa zabezpečiť skontrolovanie konečného stavu meradla, a preto Reklamácia podaná Odberateľom po tejto lehote bude považovaná za neoprávnenú.

### 4.4 Výpočet množstva dodanej pitnej vody za čas poruchy meradla

Ak nemožno presne zistiť množstvo dodanej vody počas trvania poruchy meracieho zariadenia, vypočíta sa množstvo odberu vody za príslušné obdobie alebo jeho časť podľa odberu vody v porovnateľnom období minulého roku. Ak ide o nový odber alebo zmenu v odberových pomeroch, vypočíta sa podľa množstva dodávanej v nasledujúcom porovnateľnom období, prípadne iným spôsobom dohodnutým s odberateľom. Na účely výpočtu množstva odobratej vody za čas poruchy meradla sa rozumie:

a) čas poruchy meradla: počet dní odo dňa odpočtu meradla uvedeného v poslednej faktúre pred uplatnením reklamácie alebo pred doručením žiadosti o preskúšanie meradla do dňa výmeny meradla alebo odstránenia poruchy meradla,

b) porovnateľným obdobím minulého roku: obdobie, v ktorom sa množstvo odobratej vody z verejného vodovodu spoplatňovalo podľa odpočtu meradla vykonaného v rovnakom kalendárnom období v predchádzajúcom roku, za ktorý sa uplatňuje reklamácia,

c) nasledujúcim porovnateľným obdobím: obdobie, ktoré začína dňom odstránenia poruchy na meradle alebo dňom jeho výmeny a končí dňom nasledujúceho riadneho odpočtu meradla. Pri výpočte sa prihliada na obdobie kedy meradlo nemeralo správne.

### 4.5 Reklamácia ostatných poskytovaných služieb

4.5.1 Pred potvrdením výkazu vykonaných prác a služieb, dodávky materiálu a použitej dopravy je odberateľ povinný skontrolovať, že údaje uvádzané dodávateľom zodpovedajú skutočnému rozsahu vykonaných prác a služieb, dodaného materiálu a použitej dopravy, nakoľko tieto sú podkladom pre následnú fakturáciu. Pokiaľ objednávateľovi nie sú takéto doklady zo strany dodávateľa predložené, má právo požadovať ich predloženie.

4.5.2 Objednávateľ má právo u dodávateľa ostatných poskytovaných služieb a prác reklamovať ním zistené zjavné vady pri ich preberaní (potvrdzovaní), inak jeho právo na dodatočné uplatňovanie zjavných vád dodaných služieb a prác zaniká.

### 4.6 Reklamácia použitej cenovej tarify vo faktúre

Ak je pri vyúčtovaní vodného, ostatnej fakturácie spochybňovaná použitá cena alebo ak vznikne chyba použitím nesprávnej ceny, odberateľ je povinný podať reklamáciu bezodkladne a spolu s reklamáciou vrátiť dodávateľovi vystavenú a odberateľom prijatú faktúru. Dodávateľ je povinný preveriť použitú cenu s ohľadom na fakturačné obdobie a vykonané práce (výkony). V prípade opodstatnenej reklamácie zašle odpoveď spolu s opravenou faktúrou.

## 5. NÁROKY VYPLÝVAJÚCE ZO ZODPOVEDNOSTI ZA VADY

5.1. V prípade dodávky pitnej vody, pri ktorej bolo na základe reklamácie jej kvality preukázané, že nespĺňa ukazovatele kvality pitnej vody a limitné hodnoty ukazovateľov kvality pitnej vody podľa

Vyhlášky o ukazovateľoch kvality pitnej vody, má odberateľ právo na poskytnutie zľavy z vodného, pričom výška tejto zľavy bude stanovená individuálne dodávateľom s prihliadnutím na závažnosť vady.

5.2. V prípade opodstatnenej reklamácie množstva dodanej pitnej vody a vrátenia faktúry pred uplynutím jej lehoty splatnosti, vystaví dodávateľ k tejto faktúre dobropis a zašle odberateľovi opravnú faktúru. V prípade opodstatnenej reklamácie podľa čl. 4 reklamačného poriadku bude uznaný nárok vrátený odberateľovi alebo po dohode s ním vysporiadaný vzájomným zápočtom.

5.3. Ak ide o inú vadu plnenia, ktorú možno odstrániť, má odberateľ/objednávateľ právo, aby bola včas a riadne odstránená. Dodávateľ je povinný vadu plnenia bez zbytočného odkladu odstrániť. Odberateľ môže namiesto odstránenia vady plnenia požadovať jeho výmenu alebo ak sa vada týka len súčasti, výmenu súčasti, ak tým dodávateľovi nevzniknú neprimerané náklady vzhľadom na cenu plnenia alebo závažnosť vady. Dodávateľ môže vždy namiesto odstránenia vady vymeniť vadné plnenie za bezvadné, ak to zákazníkovi nespôsobí závažné ťažkosti.

5.4. Nároky neupravené v reklamačnom poriadku a ich uspokojenie sa spravujú príslušnými ustanoveniami VOP a ustanoveniami všeobecne záväzných právnych predpisov platných a účinných na území Slovenskej republiky.

## 6. ZÁVEREČNÉ USTANOVENIA

6.1 Reklamačný poriadok bol schválený dodávateľom.

6.2 Meniť alebo dopĺňať reklamačný poriadok možno len rozhodnutím dodávateľa. Vzťahy vzniknuté medzi dodávateľom a odberateľom, práva a nároky neupravené v reklamačnom poriadku sa spravujú príslušnými ustanovenia VOP a ustanoveniami príslušných všeobecne záväzných právnych predpisov platných a účinných na území Slovenskej republiky.

6.3. Reklamačný poriadok nadobúda platnosť od 01. 07. 2025 a účinnosť dňom nasledujúcim po dni jeho zverejnenia na http://www.velkygrob.sk.