



Reklamačný poriadok

VODOHOSPODÁRSKA VÝSTAVBA, ŠTÁTNY PODNIK

Predávajúci: obch. meno:

P.O. BOX 45, Karloveská 2, 842 04 Bratislava

sídlo:

IČO: 00 156 752

DIČ: 2020480198

IČ DPH: SK 2020480198

.....
Obchodný register Mestského súdu Bratislava III, oddiel: Pš, vložka č.: 32/B
zápis v registri:

(ďalej len „*predávajúci*“)

1. Vodohospodárska výstavba, štátny podnik (ďalej len „VV š.p.“ alebo „*predávajúci*“) týmto Reklamačným poriadkom v súlade s § 18 ods. 1 zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov (ďalej len „Zákon o ochrane spotrebiteľa“) riadne informuje spotrebiteľa (§ 2 písm. a) Zákona o ochrane spotrebiteľa; ďalej aj „zákazník“ alebo „kupujúci“) o podmienkach a spôsobe uplatnenia práv zo zodpovednosti za vady (ďalej aj „reklamácia“), vrátane údajov o tom, kde môže reklamáciu uplatniť a o vykonávaní záručných opráv. Tento reklamačný poriadok upravuje spôsob a miesto reklamácie, postup pri riešení reklamácií a spôsob vykonania záručných opráv. Týka sa tovaru, ktoré predávajúci predal spotrebiteľom a osobám v zmysle bodu 3. Reklamačného poriadku. Pri reklamáciách sa postupuje v súlade s týmto reklamačným poriadkom, za dodržania zákonných ustanovení a práv spotrebiteľov a osôb v zmysle bodu 3. Reklamačného poriadku.
2. Pri reklamácii uplatnenej zo strany spotrebiteľa, ktorým sa v zmysle 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 v znení neskorších predpisov (ďalej len „Zákon o ochrane spotrebiteľa“) rozumie fyzická osoba, ktorá pri uzatváraní a plnení spotrebiteľskej zmluvy nekoná v rámci predmetu svojej podnikateľskej činnosti, zamestnania alebo povolania, postupuje predávajúci v súlade so Zákonom o ochrane spotrebiteľa a uplatnené reklamácie vybavuje v súlade so zákonom č. 40/1964 Z. Občiansky zákonník v znení neskorších predpisov (ďalej len „*Občiansky zákonník*“).
3. V prípade právnických osôb a fyzických osôb, ktoré nie sú v postavení spotrebiteľa v zmysle Zákona o ochrane spotrebiteľa, predávajúci postupuje a uplatnené reklamácie vybavuje v súlade so zákonom č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník v znení neskorších predpisov.
4. VV š.p.“ zodpovedá za vady, ktoré má predaný tovar pri prevzatí kupujúcim (§ 619 ods. 1 Občianskeho zákonníka) a za vady, ktoré sa vyskytnú po prevzatí tovaru v záručnej dobe (§ 619 ods. 2 Občianskeho zákonníka). Záručná doba je 24 mesiacov (§ 620 Občianskeho zákonníka). Pri veciach predávaných za nižšiu cenu z dôvodu vady je záručná doba 24 mesiacov, VV š.p. však nezodpovedá za vadu, pre ktorú bola dojednaná nižšia cena (§ 619 ods. 1 Občianskeho zákonníka). Záručné doby začínajú plynúť od dátumu prevzatia tovaru kupujúcim.
5. Ak spotrebiteľ uplatní reklamáciu, zamestnanec predávajúceho určený pre vybavovanie reklamácie je povinný poučiť spotrebiteľa o jeho právach podľa Občianskeho zákonníka. Na základe rozhodnutia spotrebiteľa, ktoré z týchto práv spotrebiteľ uplatňuje a po určení spôsobu vybavenia reklamácie sa reklamácia vybaví ihned, v zložitých prípadoch najneskôr do 3 pracovných dní odo dňa uplatnenia reklamácie, v odôvodnených prípadoch, najmä ak sa

vyžaduje zložité technické zhodnotenie stavu, najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie. Ak k prevzatiu predmetu reklamácie predávajúcim dôjde v neskôr deň, ako je deň uplatnenia reklamácie, tak lehoty na vybavenie reklamácie podľa tohto odseku začínajú plynúť odo dňa prevzatia predmetu reklamácie predávajúcim; najneskôr však od momentu, kedy predávajúci znemožní alebo zabráni prevzatie predmetu reklamácie. Po uplynutí lehoty na vybavenie reklamácie má spotrebiteľ právo od zmluvy odstúpiť alebo má právo na výmenu výrobku za nový výrobok.

6. V prípade reklamácie uplatnenej do 12 mesiacov od kúpy výrobku, predávajúci môže vybaviť reklamáciu zamietnutím len na základe odborného posúdenia. Ak predávajúci zamietne reklamáciu uplatnenú po 12 mesiacoch od kúpy výrobku, predávajúci je povinný informovať kupujúceho o tom, komu možno zaslať výrobok na odborné posúdenie v súlade so Zákonom o ochrane spotrebiteľa. Odborným posúdením sa na účely vybavenia reklamácií rozumie o. i. aj stanovisko autorizovanej osoby alebo osoby oprávnenej výrobcom na vykonávanie záručných opráv (§ 2 písm. n) Zákona o ochrane spotrebiteľa).

7. Uplatnenie práv zo zodpovednosti za vady (reklamácie)

Bezodkladne po zistení dôvodov a skutočností, ktoré môžu byť predmetom reklamácie si spotrebiteľ uplatní svoje právo na reklamáciu, osobne, počas otváracej doby v prevádzke, kde bol tovar zakúpený (Informačné centrum VE Gabčíkovo, Vodné dielo Gabčíkovo, č. 4008 , 930 05 Gabčíkovo) alebo listom zaslaným na adresu sídla prevádzkovateľa alebo adresu prevádzky, inak právo na reklamáciu zaniká. K reklamácii je potrebné vždy predložiť doklad o kúpe tovaru (pokladničný blok, faktúru).

a) záručná reklamácia

Ak ide o vadu, ktorú možno odstrániť, má kupujúci právo na jej bezplatné, včasné a riadne odstránenie. O spôsobe odstránenia vady rozhoduje predávajúci a je povinný vadu bez zbytočného odkladu odstrániť, a to buď osobne, alebo prostredníctvom poverenej osoby (§ 622 ods. 1 Občianskeho zákonníka).

Kupujúci môže namiesto odstránenia vady požadovať výmenu tovaru, alebo ak sa vada týka len súčasti tovaru, výmenu tejto súčasti, ak tým predávajúcemu nevzniknú neprimerané náklady vzhľadom na cenu tovaru alebo závažnosť vady (§ 622 ods. 2 Občianskeho zákonníka). Predávajúci môže vždy namiesto odstránenia vady vymeniť vadný tovar za tovar bez vady, ak to kupujúcemu nespôsobí závažné ťažkosti. Záručná reklamácia sa vybaví podľa možnosti hned' (v prípade opodstatnenosti), a to výmenou tovaru za bezchybný.

Záručnú reklamáciu nie je možné uplatniť, ak vada tovaru bola spôsobená nevhodným zaobchádzaním. Ak dôjde k výmene tovaru, začne plynúť záručná doba znova od prevzatia nového tovaru (§ 627 Občianskeho zákonníka). Práva zo zodpovednosti za vady tovaru, pre ktoré platí záručná doba zaniknú, ak sa neuplatnili v záručnej dobe (§ 626 ods. 1 Občianskeho zákonníka).

b) reklamácia omylu v množstve, druhu, akosti, ceny, apod.

Ak osoba vybavujúca reklamácie zistí oprávnenosť reklamácie, ihneď odstráni nedostatky.

c) ostatné práva zo zodpovednosti za vady

Ak ide o neodstráiteľnú vada, ktorá však nebráni riadnemu užívaniu tovaru, má kupujúci právo na primeranú zľavu z ceny výrobku (§ 623 ods. 2 Občianskeho zákonníka). Ak ide o vadu, ktorú nemožno odstrániť a ktorá bráni tomu, aby sa tovar mohol riadne užívať ako tovar bez vady, má kupujúci právo na výmenu tovaru alebo právo na odstúpenie od kúpnej zmluvy (vrátenie peňazí). Kupujúci má právo na výmenu tovaru alebo právo na odstúpenie od zmluvy (vrátenie peňazí) aj vtedy, ak ide sice o odstráiteľnú vadu, ak však kupujúci nemôže pre opäťovné vyskytnutie sa vady po oprave tovar riadne užívať (§ 623 ods. 1 Občianskeho zákonníka). Za opäťovné vyskytnutie sa vady po oprave sa považuje stav, ak sa rovnaká vada vyskytne tretí krát po jej aspoň dvoch predchádzajúcich opravách. Kupujúci má právo na výmenu tovaru alebo právo na odstúpenie od zmluvy (vrátenie peňazí) aj vtedy, ak ide sice o odstráiteľné vady, ak však

kupujúci nemôže pre väčší počet vád vec riadne užívať (§ 623 ods. 1 Občianskeho zákonníka). Za väčší počet vád sa považujú súčasne najmenej tri rôzne odstrániteľné vady, pričom každá z nich bráni v riadnom užívaní.

Ak má kupujúci právo na výmenu tovaru alebo právo na odstúpenie od zmluvy (vrátenie peňazí), záleží na kupujúcim, ktoré z týchto práv si uplatní. Len čo si však zvolí jedno z týchto práv, nemôže už túto voľbu sám jednostranne meniť a zároveň sa mu tieto nároky nekumulujú, ale majú alternatívny charakter.

8. Predávajúci je povinný pri uplatnení reklamácie vydať zákazníkovi potvrdenie (§ 18 ods. 8 Zákona o ochrane spotrebiteľa). Týmto potvrdením je kópia reklamačného protokolu / reklamačný list. O každej reklamácii sa vyhotoví reklamačný list dvojmo, z ktorého jeden originál dostane spotrebiteľ a jeden originál si založí zamestnanec predávajúceho určený pre vybavovanie reklamácie. Zákazník je povinný poskytnúť súčinnosť pri vyplnení reklamačného protokolu a podpisom vyjadruje súhlas s jeho obsahom. Reklamačné listy sa číslujú vzostupne, a každá reklamácia sa zapíše do knihy evidencie reklamácií. Ak zákazník uplatnil reklamáciu prostriedkami diaľkovej komunikácie, predávajúci je povinný potvrdenie o uplatnení reklamácie doručiť spotrebiteľovi bez zbytočného odkladu e-mailom, ak mu je tento známy. V prípade, že sa zákazník informuje na spôsob vybavenia reklamácie:

a) pred uplynutím 30 dňovej lehoty, je predávajúci oprávnený informovať zákazníka o spôsobe vybavenia reklamácie. Predávajúci je povinný o vybavení reklamácie vydať písomný doklad najneskôr do 30 dní od dátumu uplatnenia reklamácie (§ 18 ods. 9 Zákona o ochrane spotrebiteľa). Týmto písomným dokladom je kópia reklamačného protokolu s vyplnenou kolónkou vybavenie reklamácie alebo list obsahujúci písomné vyrozumenie o vybavení reklamácie. Ako doplnkové oznámenie k písomnému dokladu môže predávajúci zaslať zákazníkovi SMS správu obsahujúcu informáciu o vybavení reklamácie s písomným potvrdením o jej odoslaní, prípadne e-mailom, ak ho má k dispozícii;

b) po uplynutí 30 dňovej lehoty, je predávajúci povinný informovať zákazníka o spôsobe vybavenia reklamácie aj dôvode, prečo nebola reklamácia vybavená včas; V súlade s proklientskym prístupom VV š.p. vždy poskytne zákazníkovi potrebnú súčinnosť k tomu, aby jeho reklamácia bola vybavená k spokojnosti zákazníka riadne a včas. Ak predávajúci reklamáciu nevybaví do 30 dní, kupujúci má rovnaké práva, akoby išlo o neodstrániteľnú vadu (§ 18 ods. 4 Zákona o ochrane spotrebiteľa), t.j. právo na výmenu tovaru alebo vrátenie peňazí (odstúpenie od zmluvy). V prípade, že reklamáciu sa nevyhovelo, alebo nebola vybavená hned', kópia reklamačného listu sa postúpi vedúcemu zamestnancovi:

Mgr. Monika Fialová, vedúca odboru správy majetku, VODOHOSPODÁRSKA VÝSTAVBA ŠTÁTNY PODNIK.

9. Pokiaľ kupujúcemu vznikne povinnosť prevziať reklamovaný tovar bez ohľadu na spôsob vybavenia reklamácie od predávajúceho alebo ho predávajúci v súlade s ustanoveniami Reklamačného poriadku alebo platných právnych predpisov na prevzatie vyzve, je kupujúci povinný bez zbytočného odkladu, najneskôr však v lehote 30 dní tovar od predávajúceho na príslušnom predajnom mieste alebo na inom mieste prevziať alebo zákazník je povinný dať písomný súhlas na ekologickú likvidáciu reklamovaného tovaru. Týmto súhlasm sa zákazník zbavuje povinnosti prevzatia reklamovaného tovaru, a to na náklady predávajúceho.

10. Pokiaľ kupujúci nepreviezme v súlade s ustanovením bodu 9. tohto Reklamačného poriadku tovar ani do 30 dní odo dňa, v ktorý mu povinnosť prevziať tovar vznikla alebo nedá písomný súhlas na ekologickú likvidáciu odo dňa doručenia výzvy na prevzatie tovaru, považuje sa neprevzatý tovar za vec, ktorá je predmetom zmluvy o uložení veci v zmysle ustanovení § 516 a nasl. Obchodného zákonníka (zákon č. 513/1991 Zb.) v platnom znení a vzťahu predávajúceho a kupujúceho týkajúce sa predmetného tovaru sa spravujú uvedenými ustanoveniami Obchodného zákonníka a ostatných platných právnych predpisov, kde predávajúci vystupuje v pozícii opatrotovateľa a zákazník v pozícii uložiteľa. V prípade, že kupujúci nepreviezme tovar v lehote uvedenej v tomto bode, je predávajúci oprávnený kupujúcemu účtovať za uloženie tovaru paušálnu náhradu za vynaložené náklady vo výške 0,50,- EUR za každý, aj začatý deň uloženia.

11. Spotrebiteľ má právo obrátiť sa s cieľom ochrany svojich spotrebiteľských práv na subjekt alternatívneho riešenia sporov podľa zákona č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon č. 391/2015 Z. z.“). Príslušným subjektom na alternatívne riešenie spotrebiteľských sporov s predávajúcim je Slovenská obchodná inšpekcia alebo iná príslušná oprávnená právnická osoba zapísaná v zozname subjektov alternatívneho riešenia sporov vedenom Ministerstvom hospodárstva Slovenskej republiky. Zákazník má právo voľby, na ktorý z uvedených subjektov alternatívneho riešenia sporov sa obráti, pričom možnosť obrátiť sa na súd tým nie je dotknutá. Zoznam subjektov alternatívneho riešenia sporov je zverejnený na stránke Ministerstva hospodárstva SR: <http://www.economy.gov.sk/obchod/ochrana-spotrebitela/alternativne-riesenie-spotrebiteskych-sporov-1>.
12. Zákon č. 391/2015 Z. z. sa vzťahuje na spory medzi predávajúcim, ktorý mal ku dňu uzavretia zmluvy alebo ak ide o zmluvu uzavretú na diaľku, ku dňu odoslania objednávky spotrebiteľa, miesto podnikania alebo sídlo v Slovenskej republike, a spotrebiteľom, ktorý mal ku dňu uzavretia zmluvy alebo ak ide o zmluvu uzavretú na diaľku, ku dňu odoslania objednávky, bydlisko alebo miesto obvyklého pobytu v Slovenskej republike, alebo inom členskom štáte Európskej únie, než je členský štát Európskej únie v ktorom má miesto podnikania alebo sídlo predávajúci.
13. Tento Reklamačný poriadok je vydaný v súlade so zákonom č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník v znení neskorších predpisov (ďalej len „Občiansky zákonník“), Zákonom o ochrane spotrebiteľa, zákonom č. 391/2015 Z.z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov, ako aj ostatnými všeobecne záväznými právnymi predpismi Slovenskej republiky.
14. Zákon č. 391/2015 Z. z. sa nevzťahuje na:
- spory, v ktorých si uplatňuje právo predávajúci voči spotrebiteľovi,
 - komunikáciu medzi spotrebiteľom a predávajúcim za účelom uplatnenia práv spotrebiteľa a vyriešenia spotrebiteľského sporu uskutočnenú pred žiadostou spotrebiteľa o nápravu,
 - spory riešené predávajúcim alebo treťou osobou, ktorá je s predávajúcim v pracovnoprávnom vzťahu alebo obdobnom právnom vzťahu,
 - spory súvisiace so službami všeobecného záujmu poskytovanými bezodplatne,
 - spory súvisiace s poskytovaním zdravotnej starostlivosti alebo so službami súvisiacimi s poskytovaním zdravotnej starostlivosti,
 - spory súvisiace s poskytovaním vysokoškolského vzdelávania alebo ďalšieho vzdelávania verejnou vysokou školou alebo štátnej vysokou školou.

Bratislave

V dňa 29.6.2023



Ing. Andrej Kasana, PhD.
poverený výkonom funkcie
generálneho riaditeľa štátneho podnik