



TRNAVSKÁ VODÁRENSKÁ SPOLOČNOSŤ, a.s.

Priemyselná 10, 921 79 Piešťany

www.tavos-as.sk



Trnavská vodárenská spoločnosť, a.s., so sídlom Priemyselná 10, 921 79 Piešťany, Slovenská republika, IČO: 36 252 484, zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Trnava, Oddiel: Sa, Vložka číslo: 10263/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 o meraní množstva vody**), a
- 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, v znení neskorších predpisov (ďalej len **Zákon o ochrane spotrebiteľa**)

vydáva tento

## REKLAMAČNÝ PORIADOK

ktorým sa ustanovujú podrobnosti o rozsahu práv a nárokov pri vadách súvisiacich s odberom pitnej vody z verejného vodovodu a s vypúšťaním odpadových vôd do verejnej kanalizácie, o zodpovednosti za vady, vrátane spôsobu určenia nárokov vyplývajúcich z tejto zodpovednosti a o spôsobe, postupe a mieste uplatňovania týchto nárokov (ďalej len **Reklamačný poriadok**).

### Článok I

#### PÔSOBNOSŤ REKLAMAČNÉHO PORIADKU

- 1.1** Tento Reklamačný poriadok je záväzný pre všetky organizačné zložky 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 sa vzťahuje na všetky fyzické a právnické osoby, ktoré majú s Dodávateľom uzatvorenú písomnú zmluvu, predmetom ktorej je dodávka vody z verejného vodovodu alebo odvádzanie odpadových vôd verejnou kanalizáciou (ďalej len **zmluva**) (ďalej len **Odberateľ**). Konečný spotrebiteľ pitnej vody alebo spoluproducent odpadových vôd, 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 a odvádzania odpadových vôd sa nepovažuje prerušenie alebo obmedzenie dodávky vody ani prerušenie alebo obmedzenie odvádzania odpadových vôd v zmysle Všeobecných obchodných podmienok dodávky pitnej vody a odvádzania odpadových vôd Dodávateľa (ďalej len **VOP**). Na prípady, v ktorých dôjde k prerušeniam alebo obmedzeniam podľa predchádzajúcej vety tohto Reklamačného poriadku, sa ustanovenia tohto Reklamačného poriadku nepoužijú a reklamácie Odberateľov v takýchto prípadoch sa považujú za neoprávnené a neopodstatnené, a to aj bez osobitného písomného rozhodnutia alebo stanoviska Dodávateľa.

### Článok II

#### ROZSAH, POSTUP A PODMIENKY UPLATŇOVANIA REKLAMÁCIÍ

##### 2.1 Reklamácia

V prípade, ak v súvislosti s dodávkou pitnej vody alebo odvádzaním odpadových vôd, 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 nároky, ktoré mu voči Dodávateľovi v súvislosti s takouto vadou vzniknú reklamáciou (ďalej len **Reklamácia**), a to:

- (a) **nároky z väd pri dodávke pitnej vody týkajúcich sa**
  - kvality dodanej pitnej vody,
  - množstva dodanej pitnej vody uvedenej vo faktúre,
  - stavu meradla pri jeho výmene,
  - cenovej tarify uvedenej vo faktúre alebo vo faktúrach;
- (b) **nároky z väd pri odvádzaní odpadovej vody týkajúcich sa**
  - množstva odvedenej odpadovej vody uvedenej vo faktúre,
  - odvádzania odpadovej vody v dohodnutom rozsahu a stanoveným spôsobom,
  - cenovej tarify uvedenej vo faktúre alebo vo faktúrach;
- (c) **nároky z väd pri službách poskytovaných v súvislosti s dodávkou pitnej vody a odvádzaním odpadových vôd týkajúcich sa**
  - kvality poskytovanej služby,
  - druhu a kvality použitého materiálu,
  - cenovej tarify uvedenej vo faktúre alebo vo faktúrach;
- (d) **nároky z väd pri ostatných poskytovaných službách týkajúcich sa**
  - kvality poskytovanej služby,
  - kalkulácie ceny poskytovanej služby.

## 2.2 Spôsoby uplatňovania Reklamácie

Reklamáciu je Odberateľ oprávnený uplatniť niektorým z nasledovných spôsobov:

- (a) **písomne** odoslaním Reklamácie na adresu Dodávateľa: Priemyselná 10, 921 79 Piešťany, Slovenská republika, pričom použije reklamačný formulár zverejnený na internetovej stránke Dodávateľa [www.tavos.sk](http://www.tavos.sk) alebo dostupný v zákazníckom centre Dodávateľa,
- (b) **osobne** na príslušnom zákazníckom centre: Fraňa Kráľa 1, 917 01 Trnava, Slovenská republika,
- (c) **e-mailom** odoslaním Reklamácie na e-mailovú adresu: [reklamacie@tavos.sk](mailto:reklamacie@tavos.sk), alebo
- (d) **telefonicky** na telefónnom čísle call centra resp. dispečerskej poruchovej služby uvedenej na internetovej stránke dodávateľa [www.tavos.sk](http://www.tavos.sk); to však len v prípade Reklamácie kvality dodanej vody alebo podmienok odvedenej odpadovej vody, kedy hrozí priama škoda na majetku alebo je ohrozené zdravie osôb.

## 2.3 Náležitosti Reklamácie

Reklamácia musí obsahovať nasledovné údaje:

- presné identifikačné údaje Odberateľa uvedené v zmluve uzatvorenej medzi Dodávateľom a Odberateľom a aktuálny telefonický kontakt,
- presnú adresu objektu alebo nehnuteľnosti (odberného miesta), ktoré je vodovodnou prípojkou pripojenou na verejný vodovod alebo kanalizačnou prípojkou pripojenou na verejnú kanalizáciu,
- adresu Odberateľa, ak nie je rovnaká ako adresa odberného miesta,
- predmet reklamácie (napr. číslo reklamovanej faktúry, reklamované množstvo dodanej vody/odvedených odpadových vôd, poškodenie meradla a pod.) - presný popis vady, ktorý je Odberateľovi známy, vždy však presný popis prejavu vady,
- v prípade, ak je predmetom Reklamácie množstvo dodanej vody/odvedených odpadových vôd, je Odberateľ povinný uviesť stav vodomera/meradla ku dňu uplatnenia Reklamácie. V prípade, ak je stav dodanej vody/odvádzaných odpadových vôd na jednom odbernom mieste meraný viacerými vodomermi/meradlami, Odberateľ je povinný uviesť stav všetkých vodomero/meradiel, ktoré súvisia s reklamovaným množstvom dodanej vody/odvedených odpadových vôd,
- v prípade telefonicky uplatňovanej Reklamácie aj telefónne číslo, z ktorého sa Reklamácia uplatňuje a presné identifikačné údaje osoby, ktorá Reklamáciu uplatňuje, pričom ak je táto osoba odlišná od Odberateľa, musí uviesť aj jej vzťah k Odberateľovi odôvodňujúci oprávnenie uplatniť Reklamáciu.

V prípade osobne uplatnenej reklamácie osoba poverená Dodávateľom na príjem a evidenciu podaných Reklamácií vyhotoví o každej podanej Reklamácií písomný záznam (ďalej len **Reklamačný protokol**), ktorého vzor je zverejnený a dostupný na stiahnutie na internetovej stránke Dodávateľa [www.tavos.sk](http://www.tavos.sk), s uvedením vyššie určených údajov potrebných pre vybavenie Reklamácie.

V prípade, ak uplatňovaná Reklamácia nebude obsahovať požadované údaje, najmä popis vady a jej prejavu, vyzve Dodávateľ Odberateľa na doplnenie Reklamácie. Lehota na vybavenie Reklamácie plynie až od okamihu jej celkového doplnenia, t. j. od okamihu, keď Dodávateľovi bola doručená úplná Reklamácia obsahujúca všetky náležitosti podľa tohto ods. 2.3 (*Náležitosti Reklamácie*) ako aj podľa ods. 3.2 písm. (e) (*Povinnosti Odberateľa*) tohto Reklamačného poriadku.

## **2.4 Lehoty na podanie Reklamácie**

- 2.4.1** 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 dispečing alebo call centrum Dodávateľa a je povinný predmetnú poruchu a vadu bezpochybné preukázať. Reklamáciu je Odberateľ povinný uplatniť si u Dodávateľa bez zbytočného odkladu po zistení vady.
- 2.4.2** Ak sa množstvo dodanej pitnej vody alebo odvedenej odpadovej vody meria podľa § 3 Vyhlášky o meraní množstva vody určeným meradlom (ďalej len **meradlo**) osadeným na vodovodnej/kanalizačnej prípojke, Reklamáciu na vyúčtované množstvo dodanej pitnej vody alebo na množstvo odvedenej odpadovej vody je Odberateľ povinný u Dodávateľa uplatniť bez zbytočného odkladu po zistení vady.
- 2.4.3** V prípade, ak Odberateľ reklamuje množstvo dodanej pitnej vody alebo odvedenej odpadovej vody pred uplynutím lehoty splatnosti príslušnej faktúry za vodné alebo stočné, je povinný spolu s podaním Reklamácie vrátiť vystavenú a ním prijatú faktúru.
- 2.4.4** V prípade, ak Odberateľ zistil na meradle iné ako obvykle zmerané a odobraté množstvo pitnej vody, alebo že meradlo nemeria a to pred dňom odpočtu meradla za účelom fakturácie vodného a stočného, môže u Dodávateľa uplatniť Reklamáciu na množstvo odobratej vody pred týmto dňom.
- 2.4.5** 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 o meraní množstva vody (paušál) alebo výpočtom podľa prílohy č. 2 k Vyhláške o meraní množstva vody (vody z povrchového odtoku), Odberateľ je oprávnený u Dodávateľa uplatňovať Reklamáciu na vyúčtované množstvo len ak preukáže zmeny, ktoré u neho nastali a majú vplyv na výpočet množstva a to bez zbytočného odkladu odo dňa, kedy tieto zmeny nastali, najneskôr však do 3 (troch) dní odo dňa doručenia príslušnej faktúry.
- 2.4.6** Reklamácia ohľadne množstva odvedenej odpadovej vody z povrchového odtoku určenej výpočtom podľa prílohy č. 2 k Vyhláške o meraní množstva vody bude považovaná za oprávnenú a opodstatnenú len v prípade, ak Odberateľ v Reklamacii preukáže zmeny, ktoré nastali vo veľkosti a charaktere povrchu príslušnej plochy nehnuteľnosti, z ktorej sa voda z povrchového odtoku odvádza do verejnej kanalizácie. Zmeny takto preukázané Odberateľom v Reklamacii budú pre Dodávateľa a Odberateľa záväzné a určujúce až vo fakturačnom období nasledujúcom po ich preukázaní, a to na základe zmeny zmluvy uzatvorenej medzi Dodávateľom a Odberateľom, o ktorú je Odberateľ povinný Dodávateľa písomne požiadať.
- 2.4.7** Ak príslušné ustanovenia tohto ods. 2.4 (*Lehoty na podanie Reklamácie*) tohto Reklamačného poriadku neurčujú niečo iné alebo ak z nich niečo iné nevyplýva, premlčia 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.

## **Článok III**

### **POVINNOSTI DODÁVATEĽA A ODBERATEĽA**

#### **3.1 Povinnosti Dodávateľa**

Dodávateľ:

- (a) zabezpečí, aby počas celej pracovnej doby Dodávateľa bol na mieste určenom pre osobné uplatňovanie Reklamacii prítomný zamestnanec zodpovedný za príjem, evidenciu a vybavovanie Reklamacii,
- (b) zjedná bezodkladne nápravu a vykoná také opatrenia, aby v prípade oprávnených a opodstatnených Reklamacii na nevyhovujúcu kvalitu vody, opakovane nedochádzalo k stavu ktorý je dôvodom Reklamácie, pričom požiadavky kvality vody ustanoví všeobecne záväzný právny predpis,

- (c) písomne informuje Odberateľa o vybavovaní Reklamácie, ak je na to povinný alebo ak o to Odberateľ požiada, a o výsledku preskúšania meradla v súlade s ustanovením § 30 Zákona o verejných vodovodoch, a
- (d) písomne informuje Odberateľa o výsledku vybavenia Reklamácie v lehote do 30 (tridsiatich) dní odo dňa jej podania v súlade s ods. 2.3 (*Náležitosti Reklamácie*) Článku II (*Rozsah, postup a podmienky uplatňovania Reklamácií*) tohto Reklamačného poriadku.

### 3.2 Povinnosti Odberateľa

Odberateľ je pri riešení Reklamácie povinný poskytnúť Dodávateľovi potrebnú súčinnosť a umožniť Dodávateľovi:

- (a) vstup na nehnuteľnosť pripojenú na verejný vodovod a/alebo verejnú kanalizáciu za účelom prístupu k vodovodnej a/alebo kanalizačnej prípojke,
- (b) uskutočniť kontrolu meradla, prípadne jeho výmenu, alebo kontrolný odpočet meradla,
- (c) odber vzoriek na kontrolu kvality dodávanej vody z verejného vodovodu a vypúšťanej odpadovej vody do verejnej kanalizácie,
- (d) vykonať kontrolu spôsobu odvádzania zrážkových vôd verejnou kanalizáciou,
- (e) v prípade, ak ho k tomu vyzve poverený zamestnanec Dodávateľa, je Odberateľ ďalej povinný predložiť mu doklady (zmluvu, doklad o zaplatení, fotodokumentáciu poruchy a pod.) potrebné k prevereniu oprávnenosti Reklamácie a osobne sa celého priebehu reklamačného konania zúčastniť.

## Článok IV

### SPÔSOB A LEHOTY VYBAVENIA REKLAMÁCIE

#### 4.1 Reklamácia kvality pitnej vody

Zjavnú vadu kvality pitnej vody (zápach, zákal, farba, znečistenie a pod.) je Odberateľ oprávnený reklamovať u Dodávateľa najneskôr do 24 (dvadsiatich štyroch) hodín od jej prejavenia sa, ostatné vady dodanej vody je Odberateľ oprávnený reklamovať u Dodávateľa bez zbytočného odkladu po ich zistení.

Na základe popisu reklamovanej vady 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 a následne predloží prehľad výsledkov rozborov vody Odberateľovi. Dodávateľ zabezpečí vykonanie rozboru vzorky v akreditovanom laboratóriu.

V prípade, ak rozbor odobratej vzorky vody preukáže, že kvalita odoberanej vody z verejného vodovodu spĺňa požiadavky na pitnú vodu 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 predpisov (ďalej len **Nariadenie o kvalite**), Reklamácia sa považuje za neopodstatnenú a náklady spojené s odberom a vykonaním rozboru kontrolnej vzorky vody je Odberateľ povinný nahradiť Dodávateľovi v lehote a spôsobom podľa výzvy Dodávateľa.

V prípade, ak rozbor odobratej vzorky vody preukáže, že kvalita odoberanej vody z verejného vodovodu nespĺňa požiadavky podľa Nariadenia o kvalite, Reklamácia sa považuje za opodstatnenú a bude vybavená v súlade s Článkom V (*Nároky vyplývajúce zo zodpovednosti za vady*) tohto Reklamačného poriadku.

#### 4.2 Reklamácia množstva dodanej pitnej vody

**4.2.1** Ak z obsahu Reklamácie Odberateľa vyplýva, že reklamuje funkčnosť meradla a správnosť jeho merania a v Reklamácií nie je uplatnená písomná požiadavka na jeho preskúšanie v autorizovanej skúšobni, Dodávateľ v lehote do 5 (piatich) pracovných dní od doručenia Reklamácie zabezpečí:

- vykonanie kontrolného odpočtu meradla,
- kontrolu technického stavu meradla vrátane závitových pripojení a to za prítomnosti Odberateľa alebo ním poverenej osoby.

V prípade, že Dodávateľ pri kontrole technického stavu meradla zistí:

- poškodenie overovacej alebo zabezpečovacej značky, alebo
- poškodenie meradla spôsobené jeho nedostatočnou ochranou Odberateľom, alebo
- zásah Odberateľa, ktorým spôsobil jeho poškodenie,

bude Reklamácia považovaná za neopodstatnenú a neoprávnenú a Dodávateľovi vznikne voči Odberateľovi nárok na náhradu škody súvisiaci s neoprávneným odberom vody z verejného vodovodu alebo s neoprávneným vypúšťaním odpadových vôd do verejnej kanalizácie v zmysle Zákona o verejných vodovodoch.

Ak sa pri kontrole technického stavu meradla preukáže porucha na meradle alebo netesnenie závitových pripojení, bude Reklamácia považovaná za opodstatnenú. V takomto prípade sa množstvo odobratej vody určí výpočtom podľa ods. 4.3 (*Výpočet množstva odberu pitnej vody za čas poruchy meradla*) tohto Článku tohto Reklamačného poriadku.

Vyhodnotenie Reklamácie vykoná Dodávateľ bezprostredne po vykonaní kontrolného odpočtu z meradla a porovnania zistených údajov o odbornom mieste s údajmi v histórii odpočtov a fakturácie vedenej a vykonávanej Dodávateľom.

**4.2.2** Ak z obsahu Reklamácie Odberateľa vyplýva, že reklamuje správnosť funkcie meradla, Dodávateľ v súlade s ustanovením § 30 Zákona o verejných vodovodoch na základe písomnej žiadosti Odberateľa, ktorej vzor je zverejnený a dostupný na stiahnutie na internetovej stránke Dodávateľa [www.tavos.sk](http://www.tavos.sk), Dodávateľ zabezpečí preskúšanie meradla a v lehote do 30 (tridsiatich) dní odo dňa doručenia písomnej žiadosti Odberateľa na jeho preskúšanie v autorizovanej skúšobni podľa zákona č. 142/2000 Z. z., o metrológii o metrológii a o zmene a doplnení niektorých zákonov, v znení neskorších právnych predpisov (ďalej len **Zákon o metrológii**). Ak Reklamácia nebude z objektívnych dôvodov vybavená v lehote 30 (tridsiatich) dní odo dňa doručenia písomnej žiadosti Odberateľa, Dodávateľ je povinný do uplynutia uvedenej lehoty zaslať Odberateľovi oznámenie o postupe jej vybavovania s udaním predpokladaného termínu vybavenia.

Žiadosti Odberateľa nie je Dodávateľ povinný vyhovieť v prípade, ak sa pri výmene meradla zistí:

- poškodenie overovacej alebo zabezpečovacej značky,
- poškodenie spôsobené jeho nedostatočnou ochranou Odberateľom,
- zásah Odberateľa, ktorým spôsobil jeho poškodenie,

v takýchto prípadoch bude Reklamácia považovaná za neopodstatnenú a neoprávnenú a Dodávateľovi vznikne voči Odberateľovi nárok na náhradu škody súvisiaci s neoprávneným odberom vody z verejného vodovodu alebo s neoprávneným vypúšťaním odpadových vôd do verejnej kanalizácie v zmysle Zákona o 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 Úradu pre normalizáciu, metrológiu a skúšobníctvo Slovenskej republiky č. 210/2000 Z. z., o meradlách a metrologickej kontrole, v znení neskorších predpisov (ďalej len **Vyhláška o meradlách**), považuje sa meradlo za nefunkčné a Reklamácia sa považuje za opodstatnenú.

V takomto prípade sa množstvo odobratej vody určí výpočtom podľa ods. 4.3 (*Výpočet množstva odberu pitnej vody za čas poruchy meradla*) tohto Článku tohto 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 sa považuje za neopodstatnenú.

V takomto prípade znáša náklady spojené s preskúšaním meradla vrátane nákladov na jeho výmenu Odberateľ.

**4.2.3** Výsledok preskúšania meradla autorizovanou skúšobňou je pre Odberateľa a Dodávateľa záväzný. Výsledok preskúšania oznámi Dodávateľ Odberateľovi písomne do 14 (štrnástich) dní odo dňa doručenia posudku Dodávateľovi.

**4.2.4** Žiadosť o preskúšanie meradla nezavahuje Odberateľa povinnosti zaplatiť v určenej lehote splatnosti faktúry vodné a stočné v zmysle vystavenej faktúry.

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

Ak Odberateľ namieta počet osôb trvalo zdržiavajúcich sa na adrese odberného miesta, je povinný k Reklamácií pripojiť potvrdenie mestského/obecného úradu o počte osôb zdržiavajúcich sa na adrese odberného miesta. V prípade, že mestský alebo obecný úrad potvrdenie nevydá, Odberateľ toto potvrdenie nahradí čestným prehlásením o počte osôb.

Ak z Reklamácie vyplýva, že ňou Odberateľ Dodávateľovi oznámil zmenu počtu osôb trvalo zdržiavajúcich sa na adrese odberného miesta, toto oznámenie je Dodávateľ oprávnený preskúmať, pričom bude vychádzať z výsledkov vlastného preskúmania a k oznámenej zmene prihliadne pri prvej fakturácii vodného a stočného po obdržaní oznámenia.

#### **4.3 Výpočet množstva odberu pitnej vody za čas poruchy meradla**

Množstvo odobratej pitnej vody alebo jeho časť za čas poruchy meradla alebo jeho závitových pripojení sa vypočíta podľa odberu vody v porovnateľnom období minulého roku.

Ak ide o nový odber alebo zmenu v odberových pomeroch, vypočíta sa množstvo odobratej pitnej vody alebo jeho časť podľa množstva dodávanej vody 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 počiatočného 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 roka 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 odo dňa jeho výmeny a následného prvého odpočtu meradla.

#### **4.4 Reklamácia použitej cenovej tarify vo faktúre**

Ak je pri vyúčtovaní vodného použitá nesprávna cenová tarifa alebo ak vznikne chyba použitím nesprávnej cenovej tarify, Odberateľ je povinný konať tak, aby doručil Dodávateľovi Reklamáciu pred uplynutím lehoty splatnosti faktúry a spolu s doručením Reklamácie vrátil Dodávateľovi príslušnú ním prijatú faktúru. Dodávateľ je povinný preveriť použitú cenovú tarifu podľa v tom čase platných podmienok a predpisov pre jej uplatnenie. Ak bola použitá cenová tarifa s vyššou cenou, ako určujú platné predpisy, považuje sa Reklamácia za oprávnenú a opodstatnenú.

#### **4.5 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 30 (tridsiatich) 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.

#### **4.6 Reklamácia množstva odvedenej odpadovej vody**

**4.6.1** Ak Odberateľ reklamuje množstvo odvedenej odpadovej vody, ktoré sa určuje odpočtom meradla na meranie množstva dodanej pitnej vody, množstvo vypúšťanej odpadovej vody za čas jeho poruchy sa určí výpočtom podľa ods. 4.7 (*Výpočet množstva odvedenej odpadovej vody za čas poruchy meradla*) tohto Článku.

**4.6.2** 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 dispečing alebo call centrum Dodávateľa a je povinný predmetnú poruchu a vadu bezpochybné preukázať.

Dodávateľ skutočnosti uvádzané Odberateľom preverí najneskoršie do 5 (piatich) pracovných dní odo dňa doručenia Reklamácie.

V prípade, ak sa tieto skutočnosti nepotvrdia, Reklamácia bude považovaná za neopodstatnenú.

V prípade, ak sa tieto skutočnosti potvrdia, Reklamácia bude považovaná za opodstatnenú.

Množstvo odvedenej odpadovej vody za čas poruchy na vodovodnej prípojke za meradlom (miestom merania) alebo na vnútorných rozvodoch vody sa určí výpočtom podľa ods. 4.3 (*Výpočet množstva odberu pitnej vody za čas poruchy meradla*) tohto Článku tohto Reklamačného poriadku.

#### **4.7 Výpočet množstva odvedenej odpadovej vody za čas poruchy meradla**

Ak nemožno presne určiť množstvo vypúšťaných odpadových vôd za čas poruchy meradla vo vlastníctve Odberateľa umiestneného na kanalizačnej prípojke, vypočíta sa množstvo vypúšťaných odpadových vôd za príslušné obdobie alebo jeho časť podľa množstva vypúšťaných odpadových vôd v porovnateľnom období minulého roku.

Ak ide o nové vypúšťanie alebo o zmenu vo vypúšťaní odpadových vôd, vypočíta sa množstvo vypúšťaných odpadových vôd podľa množstva vypúšťanej odpadovej vody v nasledujúcom porovnateľnom období, prípadne iným spôsobom dohodnutým s Odberateľom.

Na účely výpočtu množstva odvedenej odpadovej vody za čas poruchy meradla vo vlastníctve Odberateľa sa rozumie:

- (a) čas poruchy meradla počet dní odo dňa počiatočného 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 predchádzajúceho roka obdobie, v ktorom sa množstvo odvedenej odpadovej vody 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 odo dňa jeho výmeny a následného prvého odpočtu meradla.

#### **4.8 Reklamácia použitej cenovej tarify vo faktúre**

Ak je pri vyúčtovaní stočného použitá nesprávna cenová tarifa alebo ak vznikne chyba použitím nesprávnej cenovej tarify, Odberateľ je povinný konať tak, aby doručil Dodávateľovi Reklamáciu pred uplynutím lehoty splatnosti faktúry a spolu s doručením Reklamácie vrátil Dodávateľovi príslušnú ním prijatú faktúru. Dodávateľ je povinný preveriť použitú cenovú tarifu podľa v tom čase platných podmienok a predpisov pre jej uplatnenie. Ak bola použitá cenová tarifa s vyššou cenou, ako určujú platné predpisy, považuje sa Reklamácia za oprávnenú a opodstatnenú.

#### **4.9 Reklamácia ostatných poskytovaných služieb**

Pred potvrdením výkazu vykonaných prác a služieb, dodávky materiálu a použitej dopravy je Odberateľ povinný overiť, či údaje uvádzané Dodávateľom zodpovedajú skutočnému rozsahu vykonaných prác a služieb, dodaného materiálu a použitej dopravy. Pokiaľ Objednávateľovi nie sú takéto doklady zo strany Dodávateľa predložené, má právo požadovať ich predloženie.

Vady poskytnutých služieb a prác je Objednávateľ oprávnený uplatniť Reklamáciou podanou v príslušnej záručnej lehote bez zbytočného odkladu po ich zistení.

V prípade opodstatnenej a oprávnenej Reklamácie má Odberateľ práva a nároky, ktoré mu priznávajú ustanovenia príslušných všeobecne záväzných právnych predpisov platných a účinných na území Slovenskej republiky. Ak sa Dodávateľ a Odberateľ dohodnú na spôsobe vybavenia Reklamácie, o dohodnutom spôsobe a rozsahu vybavenia Reklamácie spíše Dodávateľ písomný protokol, ktorý Odberateľ potvrdí svojim podpisom alebo podpisom osoby oprávnenej konať v mene alebo za Odberateľa.

#### **4.10 Reklamácia služieb súvisiacich s odvedením a čistením odpadovej vody**

Dodávateľ preverí najneskôr do 24 (dvadsiatich štyroch) hodín od doručenia Reklamácie na mieste, v ktorom sa nachádza miesto pripojenia do verejnej kanalizácie za prítomnosti Odberateľa alebo ním poverenej osoby v dohodnutom rozsahu a stanoveným spôsobom prejav Reklamovanej vady. O priebehu preverenia podľa predchádzajúcej vety spíše zúčastnení záznam s návrhom riešenia Reklamácie.

### **Článok V**

#### **NÁROKY VYPLÝVAJÚCE ZO ZODPOVEDNOSTI ZA VADY**

**5.1** V prípade dodávky a odberu pitnej vody, pri ktorej bolo na základe Reklamácie jej kvality preukázané, že nespĺňa ukazovatele kvality pitnej vody a ich hygienické limity podľa Nariadenia o kvalite, 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 oprávnenej a opodstatnenej Reklamácie na vyúčtované množstvo dodanej a odobratej pitnej vody alebo na množstvo odvedenej odpadovej vody a vrátenia príslušnej faktúry pred uplynutím jej lehoty splatnosti, vystaví Dodávateľ k tejto faktúre dobropis a zašle Odberateľovi opravenú faktúru. V ostatných prípadoch oprávnených a opodstatnených Reklamácií na vyúčtované množstvo dodanej a odobratej pitnej vody alebo na množstvo odvedenej odpadovej vody sa primerane použijú postupy podľa poslednej vety ods. 5.1 tohto Článku V (*Nároky vyplývajúce zo zodpovednosti za vady*) tohto Reklamačného poriadku.

- 5.3 Ak to okolnosti dovoľujú a je to nevyhnutné, Dodávateľ bez zbytočného odkladu na vlastné náklady oprávnenú a opodstatnenú Reklamáciu vyrieši aj odstránením alebo nápravou stavu, ktorý je priamou príčinou vzniku vady, pre ktorú Odberateľ uplatnil práva a nároky podľa tohto Reklamačného poriadku.
- 5.4 Uplatnením nároku zo zodpovednosti za vady zostáva nedotknutá zodpovednosť Dodávateľa za škody spôsobené prevádzkovou činnosťou podľa zákona č. 40/1964 Zb., Občiansky zákonník, v platnom a účinnom znení (ďalej len **Občiansky zákonník**), ak Odberateľ preukáže vznik takejto zodpovednosti a ak to ustanovenia Občianskeho zákonníka určujú.
- 5.5 Nároky neupravené v tomto Reklamačnom poriadku a ich uspokojenie sa spravujú príslušnými ustanoveniami VOP a všeobecne záväzných právnych predpisov platných a účinných na území Slovenskej republiky.

## Článok VI ZÁVEREČNÉ USTANOVENIA

- 6.1 Reklamačný poriadok bol schválený predstavenstvom Dodávateľa. Meniť alebo dopĺňať tento Reklamačný poriadok možno len rozhodnutím predstavenstva Dodávateľa.
- 6.2 Na vzťahy vzniknuté medzi Dodávateľom a Odberateľom pri uplatňovaní práv, nárokov a výkone povinností podľa tohto Reklamačného poriadku, ktoré v tomto Reklamačnom poriadku nie sú upravené sa primerane použijú ustanovenia VOP a ak také vzťahy nie sú upravené ani vo VOP, použijú sa ustanovenia príslušných všeobecne záväzných právnych predpisov platných a účinných na území Slovenskej republiky, ak to takéto všeobecne záväzné právne predpisy určujú. Ak VOP obsahujú úpravu vzťahov definovaných v predchádzajúcej vete, ktorá je odlišná od úpravy obsiahnutej v tomto Reklamačnom poriadku, má úprava podľa Reklamačného poriadku prednosť.
- 6.3 Ustanovenia Zákona o ochrane spotrebiteľa sa použijú len v prípadoch, ak je Odberateľom fyzická osoba nepodnikateľ, ktorá je spotrebiteľom podľa ustanovení Zákona o ochrane spotrebiteľa a Občianskeho zákonníka.
- 6.4 Ak ustanovenia tohto Reklamačného poriadku neurčujú inak, tie ustanovenia, z ktorých povahy vyplýva, že sa vzťahujú na vzťahy medzi Dodávateľom a Odberateľom, ktorým je fyzická osoba nepodnikateľ, ktorá je spotrebiteľom podľa ustanovení Zákona o ochrane spotrebiteľa a Občianskeho zákonníka sa nepoužijú v prípadoch, ak je Odberateľom fyzická osoba podnikateľ alebo právnická osoba.
- 6.5 Tento Reklamačný poriadok nadobúda platnosť dňom schválenia predstavenstvom Dodávateľa a účinnosť dňom nasledujúcim po jeho zverejnení.

V Piešťanoch, dňa [●]

---

[●]  
[●]

---

[●]  
[●]