



REKLAMAČNÝ PORIADOK

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.....	8
3.1	Povinnosti dodávateľa.....	8
3.2	Povinnosti odberateľa.....	8
4.	SPÔSOB A LEHOTY VYBAVENIA REKLAMÁCIE.....	8
4.1	Reklamácia kvality pitnej vody.....	8
4.2	Reklamácia množstva dodanej pitnej vody.....	9
4.3	Reklamácia stavu meradla pri jeho výmene.....	10
4.4	Reklamácia množstva odvedenej odpadovej vody.....	10
4.5	Reklamácia rozsahu a spôsobu odvádzania odpadových vôd.....	11
4.6	Výpočet množstva dodanej pitnej vody alebo odvedených odpadových vôd za čas poruchy meradla..	11
4.7	Reklamácia ostatných poskytovaných služieb.....	12
4.8	Reklamácia použitej cenovej tarify vo faktúre.....	12
5.	NÁROKY VYPLÝVAJÚCE ZO ZODPOVEDNOSTI ZA VADY.....	12
6.	ZÁVEREČNÉ USTANOVENIA.....	13



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 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 „**Vyhľáška 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 „**Vyhľáška 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, s odvádzaním odpadových vôd do verejnej kanalizácie a s 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 a o odvádzaní odpadových vôd verejnou kanalizáciou, predmetom ktorej je dodávka vody z verejného vodovodu alebo odvádzanie odpadových vôd verejnou kanalizáciou (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 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**“) 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 odvádzaním odpadových vôd alebo s poskytovaním služieb dodávateľom podľa zmluvy uzavorennej 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, vzdialenosť, 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: Trnavská vodárenská spoločnosť, a.s., Priemyselná 10, 921 79 Piešťany,
- b) elektronicky** odoslaním e-mailu s náležitosťami reklamačného protokolu alebo odoslaním naskenovaného vyplneného a podpísaného reklamačného protokolu na e-mailovú adresu reklamacie@tavos.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 reklamacie@tavos.sk.

Reklamačný protokol je zverejnený na internetovej stránke dodávateľa <http://www.tavos.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 alebo kanalizačnou prípojkou pripojené na verejnú kanalizáciu, ak sa jedná o reklamáciu vodného alebo stočného 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/odvedených odpadových vôd, 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/odvádzaných odpadových vôd na jednom odbernom mieste meraný viacerými vodomermi/meradlami, odberateľ je povinný uviesť a fotodokumentáciou preukázať stav všetkých vodomerov/meradiel, ktoré súvisia s reklamovaným množstvom dodanej vody/odvedených odpadových vôd,

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. Pokial 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 alebo odvedenej odpadovej vody meria podľa § 3 Vyhlášky o meraní množstva vody určeným meradlom (ďalej len „meradlo“) osadeným na vodovodnej/kanalizačnej prípojke, reklamáciu vady množstva dodanej pitnej vody z verejného vodovodu alebo vady množstva odvedenej odpadovej vody do verejnej kanalizácie 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 alebo odvedenej odpadovej vody do verejnej kanalizácie pred uplynutím lehoty splatnosti príslušnej faktúry za vodné alebo stočné, 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/odvedenej vody kedykoľvek počas tohto odpočtového cyklu, keď dôvod na uplatnenie reklamácie zistil.
- 2.4.6** 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 čísel 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** Ak sa množstvo vôd z povrchového odtoku (voda z atmosférických zrážok) z nehnuteľností odvádzaných verejnou kanalizáciou určuje výpočtom podľa prílohy č. 2 k vyhláške MŽP SR o meraní množstva vody (voda z povrchového odtoku), odberateľ je oprávnený u dodávateľa uplatňovať reklamáciu na vyúčtované množstvo vôd z povrchového odtoku odvádzaných verejnou kanalizáciou odo dňa oznámenia zmeny dodávateľovi, ktoré nastali vo veľkosti a charaktere plochy nehnuteľnosti, z ktorej sa voda z povrchového odtoku odvádzza do verejnej kanalizácie. Tieto zmeny je odberateľ povinný jednoznačne preukázať a dodávateľ je oprávnený preveriť tieto zmeny kontrolou obhliadkou, ktorú vykoná zamestnanec dodávateľa za prítomnosti odberateľa bezodkladne od nahlásenia takejto zmeny. Zmeny takto preukázané odberateľom v reklamácií budú pre dodávateľa a odberateľa záväzné a určujúce až vo fakturačnom období nasledujúcim po ich preukázaní, a to na základe zmeny zmluvy uzavorenjej medzi dodávateľom a odberateľom, o ktorú je odberateľ povinný dodávateľa písomne požiadať.
- 2.4.8** 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 demontovať meradlo uskladniť pre prípad reklamácie. Po uplynutí tejto lehoty bude prípadná reklamácia vyhodnotená ako neopodstatnená vzhľadom na nemožnosť kontroly stavu meradla.
- 2.4.9** 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 vás 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 dodávateľ bol v podateľni na pracovisku v Trnave a v Piešťanoch 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 a/alebo verejnú kanalizáciu za účelom prístupu k vodovodnej a/alebo kanalizačnej prípojke alebo
- b) uskutočniť kontrolu meradla, prípadne jeho výmenu alebo kontrolný odpočet meradla, odber vzoriek na kontrolu kvality dodávanej vody z verejného vodovodu a vypúšťanej odpadovej vody do verejnej kanalizácie,
- c) vykonať kontrolu spôsobu odvádzania vôd z povrchového odtoku verejnou kanalizáciou,
- 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 požiadany, 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.tavos.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 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 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 splňa 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 oznamí dodávateľ odberateľovi písomne do 14 (štvrťastich) 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 alebo množstvo vypúštaných odpadových vôd za čas poruchy meradla, vypočíta sa množstvo odobratej vody alebo vypustenej odpadovej vody za príslušné obdobie alebo jeho časť podľa množstva odobratej vody alebo vypúštaných odpadových vôd v porovnateľnom období minulého roku. Ak ide o nový odber vody alebo nové vypúšťanie odpadových vôd alebo zmenu v odbere vody alebo vo vypúšťaní odpadových vôd, podľa množstva dodanej vody alebo vypúštanej odpadovej vody v 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 (pätnásťich) 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 Reklamácia množstva odvedenej odpadovej vody

4.4.1 Ak odberateľ reklamuje množstvo odvedenej odpadovej vody, ktoré sa určuje odpočtom meradla osadenom na vodovodnej prípojke, alebo na vlastnom vodnom zdroji odberateľ (studňa, iný verejný vodovod), postupuje sa podľa čl. 4.2 reklamačného poriadku.

4.4.2 Ak odberateľ reklamuje množstvo odvádzaných odpadových vôd z dôvodu úniku vody mimo verejnej kanalizácie počas poruchy na vodovodnej prípojke za meradlom (vodomerom) alebo na domovom rozvodnom systéme pitnej vody, je odberateľ povinný túto skutočnosť nahlásiť v čase trvania poruchy na poruchovú službu, resp. call centrum dodávateľa a je povinný predmetnú poruchu jednoznačne preukázať (napr. fotodokumentáciou).

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



V prípade nenahlásenia poruchy na poruchovú službu alebo ak sa skutočnosti uvádzané odberateľom nepotvrdia, reklamácia bude vyhodnotená ako neopodstatnená.

V prípade nahlásenia poruchy na poruchovú službu a ak sa tieto skutočnosti potvrdia, reklamácia bude vyhodnotená ako opodstatnená. V tomto prípade dodávateľ upraví množstvo vody odvedenej verejnou kanalizáciou na základe odpočtu meradla vody po odstránení poruchy, a to podľa množstva odvedenej odpadovej vody v porovnateľnom období minulého roku. Ak ide o nové vypúšťanie odpadových vôd alebo zmenu vo vypúšťaní odpadových vôd, vypočítajte sa podľa množstva vypúšťanej odpadovej vody v nasledujúcim porovnateľnom období, prípadne iným spôsobom dohodnutým producentom.

- 4.4.3** Ak je zo strany odberateľa reklamované množstvo odvedenej odpadovej vody, a ak sa množstvo odpadovej vody nemeria určeným meradlom určuje sa množstvo odvedenej odpadovej vody podľa smerných čísel spotreby vody (tzv. paušál) a pre jeho určenie je rozhodujúci údaj o počte osôb s trvalým pobytom, prechodným pobytom alebo zdržiavajúcich sa na adrese nehnuteľnosti pripojenej na verejný vodovod a verejnú kanalizáciu (bytové domy, rodinné domy). V takom prípade je odberateľ povinný k reklamácii pripojiť i potvrdenie mestského/obecného úradu o počte osôb prihlásených na trvalý pobyt, prechodný pobyt alebo zdržiavajúcich sa na adrese odberného miesta.

4.5 Reklamácia rozsahu a spôsobu odvádzania odpadových vôd

- 4.5.1** Ak sa pri prešetrení reklamácie zistí, že meradlo vo vlastníctve dodávateľa je akýmkolvek spôsobom poškodené, má sa za to, že tieto skutočnosti boli spôsobené nedostatočnou ochranou meradla zákazníkom v zmysle jeho povinnosti podľa Zákona o verejných vodovodoch a reklamácia je vyhodnotená ako neopodstatnená, a to aj v prípade písomnej žiadosti odberateľa o overenie meradla. Nároky dodávateľa z takto vzniknutej škody uhradí odberateľ v celom rozsahu.

4.6 Výpočet množstva dodanej pitnej vody alebo odvedených odpadových vôd za čas poruchy meradla

Ak nemožno presne zistiť množstvo dodanej vody alebo odvedených odpadových vôd počas trvania poruchy meracieho zariadenia, vypočítajte sa množstvo odberu vody resp. množstvo odvedených odpadových vôd za príslušné obdobie alebo jeho časť podľa odberu vody v porovnateľnom období minulého roku. Ak ide o nový odber/nové vypúšťanie alebo zmenu v odberových pomeroch/vo vypúšťaní odpadových vôd, vypočítajte sa podľa množstva dodávanej alebo vypúšťanej odpadovej vody v nasledujúcim porovnateľnom období, prípadne iným spôsobom dohodnutým s odberateľom. Na účely výpočtu množstva odobratej vody za čas poruchy meradla sa rozumie:

- 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,
- porovnateľným obdobím minulého roku: obdobie, v ktorom sa množstvo odobratej vody z verejného vodovodu spoplatňovalo podľa odpočtu meradla vykonaného v rovnakom kalendárnom období v predchádzajúcim 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.

4.7 Reklamácia ostatných poskytovaných služieb

- 4.7.1 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.
- 4.7.2 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.

4.8 Reklamácia použitej cenovej tarify vo faktúre

Ak je pri vyúčtovaní vodného/stočného, 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 priatú 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 nesplňa 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 alebo množstva odvedenej odpadovej 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 vzájomný 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 vzhladom 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 predstavenstvom dodávateľa. Meniť alebo dopĺňať reklamačný poriadok možno len rozhodnutím predstavenstva dodávateľa.
- 6.2** 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 dňom schválenia predstavenstvom dodávateľa a účinnosť dňom nasledujúcim po dni jeho zverejnenia na <http://www.tavos.sk>.

