

SLV, s.r.o., Krajné, 916 16 Krajné 52

REKLAMAČNÝ P O R I A D O K

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, vyhláškou MŽP SR 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 a v návaznosti na zákon č. 250 / 2007 Z.z., o ochrane spotrebiteľa v znení neskorších predpisov, tento reklamačný poriadok stanovuje rozsah a podmienky zodpovednosti za vady pri dodávke pitnej vody verejným vodovodom a za služby súvisiace s odvádzaním odpadovej vody verejnou kanalizáciou, spôsob, postup a miesto ich uplatnenia vrátane nárokov vyplývajúcich z tejto zodpovednosti.

Čl. I. VŠEOBECNÉ USTANOVENIE

Reklamačný poriadok sa vzťahuje len na dodávku pitnej vody verejným vodovodom (ďalej len „VV“) a na odvádzanie odpadových vôd verejnou kanalizáciou (ďalej len „VK“), ktorých prevádzkovateľom je SLV, s.r.o., Krajné, 916 16 Krajné 52.

Čl. II. ROZSAH, POSTUP A PODMIENKY UPLATŇOVANIA REKLAMÁCIÍ

Odberateľ pitnej vody alebo producent odpadových vôd (ďalej len „odberateľ“) má právo uplatniť si voči prevádzkovateľovi VV alebo VK (ďalej len „dodávateľ“) zodpovednosť za vady a reklamáciu:

- a) u dodávky pitnej vody
 - na akosť (kvalitu) dodanej pitnej vody
 - na množstvo dodanej pitnej vody
 - na služby poskytované v súvislosti s dodávkou vody
 - na použitú cenovú tarifu pri vyúčtovaní vodného
- b) u odvedenej odpadovej vode
 - na odvádzanie v dohodnutom rozsahu a stanoveným spôsobom
 - na množstvo odvádzaných odpadových vôd
 - na služby poskytované v súvislosti s odvádzaním odpadových vôd
 - na použitú cenovú sadzbu pri vyúčtovaní stočného.

Právo reklamovať podľa tohoto reklamačného poriadku má odberateľ, ktorý má s dodávateľom uzatvorenú písomnú zmluvu. Konečný spotrebiteľ pitnej vody alebo spoluproducent odpadových vôd len prostredníctvom odberateľa.

1. Spôsoby uplatňovania reklamácie

Reklamáciu môže odberateľ uplatňovať:

- a) písomne na adresu pracoviska osoby, ktorá má právo podpisovania zmlúv uvedenú v zmluve o dodávke vody a odvádzaní odpadových vôd, alebo na adresu uvedenú na vyúčtujúcej faktúre za odber vody (vodné) z VV a za odvedenie odpadových vôd (stočné) VK
- b) osobne na kontaktnej adrese dodávateľa v pracovnej dobe s tým, že v prípade ústne uplatnenej reklamácie je zamestnanec dodávateľa poverený vybavovaním reklamácií povinný spísať o tomto písomný záznam (Reklamačný protokol)
- c) telefonicky na čísle telefónu poruchovej služby a to len v prípade reklamácie kvality odoberanej pitnej vody alebo odvedenej odpadovej vody, kedy môže byť spôsobená škoda na majetku alebo ohrozené zdravie osôb. Takúto reklamáciu je možné uplatňovať 24 hodín denne.

Písomná reklamácia musí obsahovať :

- meno a priezvisko odberateľa
- adresu objektu alebo nehnuteľnosti (odberné miesto), ktorá je vodovodnou prípojkou pripojená na VV alebo kanalizačnou prípojkou na VK
- adresu odberateľa, ak nie je rovnaká ako adresa odberného miesta
- popis vady alebo reklamácie .

Rovnaké údaje sú potrebné pre reklamáciu uplatnenú telefonicky vrátane telefónneho čísla, z ktorého sa reklamácia uplatňuje. Zamestnanec dodávateľa poverený príjmom a evidenciou podaných reklamácií je povinný vyhotoviť o takto podanej reklamacii písomný záznam (Reklamačný protokol), s uvedením vyššie vyšpecifikovaných údajoch potrebných pre vybavenie reklamácie.

V prípade písomnosti zaslaných odberateľom na adresu dodávateľa, ktoré nebudú obsahovať údaje potrebné pre riadne uplatnenie reklamácie, t.j. vyššie uvedené požadované údaje najmä popis vady alebo reklamácie, nebudú tieto kvalifikované ako reklamácia a dodávateľom budú riešené ako sťažnosť v súlade s všeobecne platnými právnymi predpismi.

2. Lehoty na podanie reklamácií

1. Ak sa množstvo dodanej pitnej vody alebo odvedenej odpadovej vody meria podľa § 3 ods.1 písm. a vyhlášky č. 397 / 2003 Z. z. určeným meradlom (ďalej len „meradlo“) umiestneným na vodovodnej prípojke, reklamácie na vyúčtované množstvo odobratej pitnej vody alebo na množstvo odvedenej odpadovej vody si odberateľ musí u dodávateľa uplatňovať bez zbytočného odkladu.
2. V prípade, ak odberateľ reklamuje vyúčtované množstvo pitnej vody alebo odvedenej odpadovej vody pred uplynutím lehoty splatnosti vyúčtujúcej faktúry (ďalej len „faktúra“) za vodné alebo stočné, je s podaním reklamácie spojená nutnosť vrátiť vystavenú faktúru.
3. V prípade, ak odberateľ zistil na určenom meradle iné ako obvykle spotrebované a zmerané množstvo pitnej vody alebo že meradlo nemeria a to pred dňom odpočtu z meradla a fakturácie vodného a stočného, môže si u dodávateľa uplatniť reklamáciu na množstvo odobratej vody pred týmto dňom.
4. Ak množstvo dodanej pitnej vody alebo odvedenej odpadovej vody nie je merané určeným meradlom a množstvo odobratej vody alebo odvedenej odpadovej vody sa určuje podľa ročných smerných čísel na jednotlivé druhy spotreby vody (paušál), odberateľ si môže 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 alebo odo dňa doručenia vyúčtujúcej faktúry. Dodávateľ nebude prihliadať na zmeny, ktoré nastali v predchádzajúcom kalendárnom roku.

ČI. III. POVINNOSTI DODÁVATEĽA A ODBERATEĽA

1. Povinnosti dodávateľa

Dodávateľ je povinný:

- a) zabezpečiť, aby minimálne počas dvoch pracovných dní v týždni bol na pracovisku – kontaktnom mieste prítomný pracovník zodpovedný za vybavovanie reklamácií
- b) v prípade oprávnených reklamácií na nevyhovujúcu kvalitu vody, neodkladne zjednať nápravu a vykonať také opatrenia, aby nedochádzalo k opakovaniu reklamácií na nevyhovujúcu kvalitu vody
- c) písomne informovať odberateľa a producenta o postupe vybavovania reklamácie ako aj o výsledku preskúšania meradla s kvalifikovaním reklamácie v súlade s ods. § 30 zákona číslo 442 / 2002 Z. z.
- d) písomne informovať odberateľa a producenta o výsledku vybavenia reklamácie v lehote do 30 dní odo dňa jej podania.

2. Povinnosti odberateľa

Odberateľ pri riešení reklamácie je povinný poskytnúť potrebnú súčinnosť a dodávateľovi umožniť:

- a) vstup na nehnuteľnosť pripojenú na VV a VK za účelom prístupu k vodovodnej a kanalizačnej prípojke, za účelom overenia podkladov pre stanovenie smerných čísel spotreby vody
- b) vykonať kontrolu meradla, prípadne jeho výmenu, alebo kontrolný odpočet z meradla
- c) vykonať odber vzoriek na kontrolu kvality dodávanej vody z VV a vypúšťanej odpadovej vody do VK.

Ak ho k tomu vyzve poverený pracovník dodávateľa, je ďalej povinný predložiť mu doklady (zmluvu, doklad o zaplatení a pod.) potrebné k prevereniu oprávnenosti reklamácie a osobne sa celého priebehu reklamačného konania zúčastniť.

ČI. IV. SPÔSOB A LEHOTY VYBAVENIA REKLAMÁCIE

1. Reklamácia kvality pitnej vody

Zjavnú vadu kvality pitnej vody (zápach, zákal, farba, znečistenie a pod.) môže odberateľ reklamovať najneskôr do 24 hodín od zistenia, ostatné vady kvality bez zbytočného odkladu po ich zistení.

Postup dodávateľa

Na základe popisu reklamovanej vady rozhodne poverený zamestnanec dodávateľa, či bude vykonaný kontrolný odber vzorky vody, pričom pri tomto posúdení vychádza z aktuálneho Programu prevádzkovej kontroly kvality vody verejného zdravotníctva a z výsledkov už vykonaných rozborov vzoriek.

V prípade, že sa odberateľ neuspokojí s predloženým prehľadom výsledkov rozborov vody v danej lokalite a bude trvať na vykonaní kontrolného odberu vzorky a následnom rozbere, dodávateľ zabezpečí najneskôr do 24 hodín od podania reklamácie kontrolný odber vzorky z VV v najbližšom možnom mieste k propojeniu vodovodnej prípojky a to odberom vzorky vykonaným za prítomnosti odberateľa alebo ním poverenej osoby.

Súčasne dodávateľ zabezpečí vykonanie rozboru tejto vzorky v akreditovanom laboratóriu.

V prípade, ak rozbor odobratej vzorky vody preukáže, že kvalita odobratej vody z VV spĺňa požiadavky na pitnú vodu a kontrolu kvality pitnej vody, reklamácia sa kvalifikuje ako **neopodstatnená** a náklady spojené s odberom a vykonaním rozboru kontrolnej vzorky uhradí odberateľ. V prípade, ak rozbor odobratej vzorky vody preukáže, že kvalita odobratej vody z VV nespĺňa požiadavky na pitnú vodu podľa vyhlášky MZ SR č. 151 / 2004 Z.z. o požiadavkách na pitnú vodu a kontrolu kvality pitnej vody, reklamácia sa kvalifikuje ako **opodstatnená**, bude vybavená v súlade s Čl. V. tohto RP.

2. Reklamácia množstva dodanej pitnej vody

2.1. Ak zo strany odberateľa je spochybňovaná funkčnosť meradla a správnosť jeho merania a nie je uplatnená písomná požiadavka na jeho preskúšanie v autorizovanej skúšobni, dodávateľ v lehote do 3 dní od podania reklamácie zaistí:

- vykonanie kontrolného odpočtu z meradla
- kontrolu technického stavu meradla vrátane jeho príslušenstva (spojovacích častí) a to za prítomnosti odberateľa alebo ním poverenej osoby. V prípade, že sa pri kontrole technického stavu meradla zistí:

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

reklamácia sa kvalifikuje ako **neoprávnená**. Dodávateľ uplatní svoje právo na náhradu škody, ktoré mu za porušenie § 25 Zákona odberateľom vyplýva.

Ak sa pri kontrole technického stavu meradla preukáže porucha na meradle alebo netesnosť jeho spojovacích častí s vodovodným potrubím, reklamácia sa kvalifikuje ako **opodstatnená**. Vyhodnotenie reklamácie bude vykonané bezprostredne po vykonaní kontrolného odpočtu z meradla a porovnania zistených údajov o odbernom mieste s údajmi v histórii a fakturácie vedenej dodávateľom.

V takomto prípade sa množstvo odobratej vody určí výpočtom podľa ods. 4. tohto článku.

2.2. Ak zo strany odberateľa je spochybňovaná správnosť merania, dodávateľ na základe písomnej žiadosti odberateľa (Žiadosť o preskúšanie meradla) zabezpečí v súlade s § 30 Zákona výmenu meradla do 3 pracovných dní a v lehote do 30 dní odo dňa doručenia žiadosti jeho preskúšanie v autorizovanej skúšobni podľa zákona číslo 142 / 2000 Z. z. o metrológii v znení neskorších predpisov. Ak reklamácia nebude v odôvodnených prípadoch vybavená v tejto lehote, dodávateľ je povinný zaslať odberateľovi oznámenie o postupe jej vybavovania s udaním predpokladaného termínu vybavenia.

Žiadosti odberateľa nie je možné vyhovieť v prípade, ak sa pri demontáži meradla zistí:

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

Dodávateľ uplatní svoje právo na náhradu škody, ktoré mu za porušenie § 25 zákona odberateľom vyplýva.

Ak sa pri skúške meradla vyžiadanej odberateľom zistí, že:

- a) meradlo je nefunkčné z dôvodu, že nespĺňa požiadavky stanovené osobitným predpisom (zákonom číslo 142 / 2000 Z. z. o metrológii) alebo že jeho údaje sa odchyľujú od skutočnosti viac, ako pripúšťa osobitný predpis (vyhláška ÚNMS SR č. 210 / 2000 Z. z. o meradlách a metrologickej kontrole) **uhradí ten, komu bola odchýlka (podľa odseku 4 tohto článku) na prospech, druhej strane finančný rozdiel**, a to odo dňa posledného odpočtu meradla uskutočneného pred podaním žiadosti. V tomto prípade náklady na preskúšanie a výmenu alebo opravu meradla hradí **prevádzkovateľ** verejného vodovodu a reklamácia sa kvalifikuje ako **opodstatnená**.

V prípade, že meradlo vykazuje činnosť, zaznamenáva odber, výsledné množstvo odobratej vody sa stanoví korekciou stavu meradlom zaznamenaným (podľa výsledkov preskúšania meradla) a to v prospech poškodenej strany.

V prípade, že meradlo nezaznamenáva, nevykazuje žiadne relevantné záznamy (je evidentne nefunkčné) množstvo odobratej vody za čas poruchy meradla sa určí výpočtom podľa ods. 4. tohto článku.

- b) meradlo **s p í ň a** požiadavky stanovené osobitnými predpismi alebo jeho údaje sa neodchyľujú od skutočnosti viac, ako pripúšťa osobitný predpis reklamácia sa kvalifikuje ako **neopodstatnená**. V takomto prípade podľa § 30 ods. 2 a 3 Zákona uhradí náklady spojené s preskúšaním meradla vrátane nákladov na jeho výmenu **odberateľ**.

2.3. Proti výsledku preskúšania meradla autorizovanou skúšobňou nie je možné odvolanie. Výsledok preskúšania dodávateľ odberateľovi oznámi písomne.

2.4. Podľa § 30 ods.4 zákona č. 442 / 2002 Z. z. žiadosť o preskúšanie meradla **nezbavuje odberateľa povinnosti zaplatiť v určenej lehote vodné**.

3. Reklamácia stavu meradla pri jeho výmene

V prípade neprítomnosti odberateľa alebo ním poverenej osoby v čase výmeny meradla, odberateľ má možnosť do 30 dní od obdržania dokladu o výmene meradla reklamovať jeho konečný stav u dodávateľa. Do tohto termínu je dodávateľ povinný vymontované meradlo uskladniť a mať k dispozícii pre prípad reklamácie. Po uplynutí tejto lehoty nie je možné zo strany dodávateľa zabezpečiť skontrolovanie konečného stavu a reklamácia bude kvalifikovaná ako **neoprávnená**.

4. Výpočet množstva odberu pitnej vody za čas poruchy meradla

4.1. Na účely výpočtu množstva za čas poruchy meradla sa rozumie:

- a) čas poruchy meradla (T) počet dní, ktoré uplynú odo dňa posledného poruchou neovplyvneného odpočtu z meradla ku dňu odstránenia poruchy alebo jeho výmeny
- b) porovnateľným obdobím (Tp) minulých rokov obdobie, v ktorom sa množstvo odobratej vody z verejného vodovodu spoplatňovalo z min. dvoch alebo viac po sebe nasledujúcich odpočtov z meradla vykonaných v rovnakom kalendárnom období ostatných dvoch rokov
- c) nasledujúcim porovnateľným obdobím obdobie, ktoré začína dňom odstránenia poruchy na príslušenstve (spojovacích časti) meradla alebo odo dňa jeho výmeny a následného prvého odpočtu z meradla
- d) koeficientom nárastu alebo poklesu odobratého množstva pitnej vody z VV, množstva vypočítaného z obdobia poruchou neovplyvneného spoplatneného obdobia vodného (odpočtového cyklu) a priemerného denného odobratého množstva vypočítaného z porovnateľného spoplatneného obdobia v ostatných dvoch rokoch.

4.2. Za zmenu v odberových pomeroch pitnej vody sa považuje ak:

- a) koeficient poklesu odobratého množstva pitnej vody z VV je nižší ako 0,7,
- b) koeficient nárastu odobratého množstva pitnej vody z VV je vyšší ako 1,3,
- c) nastala zmena v spôsobe určovania množstva odobratej pitnej vody.

4.3. **Množstvo odobratej pitnej vody** za čas poruchy meradla alebo jeho príslušenstva sa určí podľa § 30 ods. 4 zákona č. 442 / 2002 Z. z. výpočtom podľa vzorca

$$Q = Q_D \cdot T \text{ (m}^3 \text{) kde:}$$

Q – vypočítané množstvo odobratej pitnej vody za čas poruchy meradla (m³),

T - čas poruchy meradla (počet dní),

Q_D – vypočítané priemerné denné množstvo odobratej pitnej vody z VV vypočítané podľa vzorca:

$$Q_D = Q_p / T_p \text{ (m}^3 \cdot \text{deň}^{-1} \text{) kde:}$$

Q_p - priemerné spoplatnené množstvo v porovnateľnom období ostatných dvoch rokov (m³),

T_p - priemerný počet dní zo spoplatneného obdobia vodného (odpočtového cyklu), ktorého dátum dňa počiatku a koncového odpočtu z meradla je uvedený na faktúre z porovnateľných období ostatných dvoch rokov.

4.4. Ak ide o **nový odber** alebo o **zmenu** v odberových pomeroch pitnej vody z VV, priemerné denné množstvo odobratej pitnej vody Q_D (m³·deň⁻¹) sa vypočíta podľa vyššie uvedeného vzorca s tým, že Q_p sa určí podľa množstva dodávanej vody v nasledujúcom porovnateľnom období.

5. Reklamácia služieb súvisiacich s odvedením a čistením odpadovej vody

Dodávateľ najneskôr do 24 hodín od podania reklamácie na mieste samom za prítomnosti odberateľa alebo ním poverenej osoby v dohodnutom rozsahu a stanoveným spôsobom prešetrí predmet reklamácie. O priebehu miestneho šetrenia spíšu zúčastnení záznam s návrhom riešenia reklamácie.

6. Reklamácia množstva odvedenej odpadovej vody

6.1. Ak odberateľ reklamuje množstvo odvedenej odpadovej vody, ktoré sa určuje odpočtom z meradla na meranie množstva dodanej pitnej vody, množstvo vypúšťanej odpadovej vody za čas jeho poruchy sa určí výpočtom podľa ods. 4.4 tohto článku.

6.2. Ak odberateľ reklamuje množstvo odvádzaných odpadových vôd z dôvodu úniku vody mimo VK počas poruchy na vodovodnej prípojke za meradlom (vodomerom) alebo na domovom rozvodnom systéme pitnej vody, **odberateľ musí túto skutočnosť jednoznačne preukázať**. Dodávateľ si tieto skutočnosti preverí najneskôršie do 3 dní odo dňa podania reklamácie. V prípade, že sa tieto skutočnosti nepotvrdia, reklamácia sa kvalifikuje ako **n e o p o d s t a t n e n á**.

Ak tieto skutočnosti budú potvrdené, reklamácia sa kvalifikuje ako **o p o d s t a t n e n á** a dodávateľ pristúpi k riešeniu reklamácie až po odstránení poruchy na vodovodnej prípojke alebo na vnútorných rozvodoch vody odberateľom. Množstvo odvedenej odpadovej vody za čas poruchy na vodovodnej prípojke za meradlom alebo na vnútorných rozvodoch vody sa určí výpočtom podľa ods. 4.4 tohto článku. Čas poruchy T je potom daný počtom dní odo dňa počiatočného odpočtu z meradla uvedeného v poslednej faktúre pred uplatnením reklamácie a dňom odstránenia poruchy.

6.3. V prípade, ak nie je merané množstvo privedenej vody (ani množstvo odvedenej vody), pri reklamácií sa vychádza zo zásady, **že množstvo vody odobranej sa rovná množstvu vody odvedenej z nehnuteľnosti** (a naopak) kanalizáciou a **toto sa určí pomocou smerných čísel spotreby vody**.

7. Reklamácia použitej cenovej tarify vo faktúre

Ak je pri vyúčtovaní **vodného** alebo **stočného** spochybňovaná **použitá cenová tarifa** alebo ak vznikne chyba použitím nesprávnej cenovej tarify, odberateľ by mal reklamáciu podať pred uplynutím lehoty splatnosti faktúry (s reklamáciou je spojená nutnosť vrátiť faktúru). Dodávateľ je povinný preveriť použitú účtovanú cenovú tarifu podľa v tom čase platných podmienok pre ich uplatnenie, ktoré sú stanovené vo výnose a rozhodnutí Úradu pre reguláciu sieťových odvetví. V prípade kvalifikovania reklamácie ako **o p o d s t a t n e n é j**, na vrátenú faktúru dodávateľ vyhotoví dobropis a zašle odberateľovi opravenú faktúru.

Čl. V. NÁROKY VYPLÝVAJÚCE ZO ZODPOVEDNOSTI ZA VADY

1. V prípade dodávky a odberu pitnej vody, pri ktorej bolo na základe reklamácie jej kvality preukázané, že nespĺňa ukazovatele kvality pitnej vody podľa vyhlášky MZ SR č.151 / 2004 Z. z. o požiadavkách na pitnú vodu a kontrolu kvality pitnej vody, má odberateľ právo na poskytnutie zľavy z vodného, pričom výška tejto zľavy bude stanovená individuálne s prihliadnutím na závažnosť vady.
2. V prípade oprávnenej a opodstatnenej reklamácie na vyúčtované množstvo dodanej a pitnej vody alebo na množstvo odvedenej odpadovej vody a vrátenia faktúry pred uplynutím jej lehoty splatnosti, bude na túto vystavený dobropis a vystavená opravená faktúra. V ostatných prípadoch oprávnených reklamácií na vyúčtované množstvo, bude uznaná čiastka finančných prostriedkov vrátená odberateľovi, ak sa dodávateľ a odberateľ nedohodnú inak.
3. V ostatných prípadoch je dodávateľ povinný bez zbytočného odkladu na vlastné náklady oprávnenú reklamáciu vyriešiť, a to odstránením závadného stavu.
4. Uplatnením nároku zo zodpovednosti za vady zostáva nedotknutá zodpovednosť dodávateľa za škody spôsobené prevádzkovou činnosťou podľa Občianskeho zákonníka.

Čl. VI. ZÁVEREČNÉ USTANOVENIA

1. Tento reklamačný poriadok nadobúda platnosť a účinnosť dňa 01. 07. 2008.
2. V osobitných prípadoch je možné za porovnateľné obdobie považovať priemer období ostatných troch rokov, prípadne z týchto období je dovolené použiť len maximálne zaznamenané hodnoty.

3. Výnimka uvedená v článku IV. ods.2 (korekcia stavu po preskúšaní meradla) platí maximálne do 31.12.2010.
4. Ostatné tu neuvedené skutočnosti (predaj vecí) budú riešené v zmysle a v intenciách Občianskeho zákonníka (ustanovenia § 619 až § 627).

v.r.

.....
Ing. Šuster Vladislav, konateľ

v.r.

.....
Ing.Galiovský Ľubomír, konateľ