

## REKLAMAČNÝ PORIADOK s účinnosťou od 10. júla 2007

### I.

#### Všeobecné ustanovenia

Tento reklamačný poriadok stanovuje rozsah a podmienky zodpovednosti Podtatranskej vodárenskej prevádzkovej spoločnosti, a. s., Poprad (ďalej len „dodávateľ“) za vady pitnej vody dodanej z verejného vodovodu a reklamácie poskytovaných služieb, ktoré súvisia so zabezpečením dodávok vody z verejného vodovodu a odvádzaním odpadových vôd verejnou kanalizáciou a ďalej spôsob a miesto ich uplatnenia vrátane nárokov vyplývajúcich zo zodpovednosti dodávateľa voči odberateľovi.

### II.

#### Rozsah a podmienky

Odberateľ má právo uplatniť reklamáciu voči dodávateľovi pri vadných dodávkach pitnej vody a odvádzaní odpadových vôd nasledovne.

##### **Pri dodávke pitnej vody na:**

- ❖ množstvo
- ❖ služby súvisiace s dodávkou vody
- ❖ použitú cenovú tarifu pri fakturácii
- ❖ kvalitu.

##### **Pri odvádzaní odpadových vôd na:**

- ❖ odvádzanie v dohodnutom rozsahu a stanoveným spôsobom
- ❖ množstvo
- ❖ služby súvisiace s odvádzaním
- ❖ použitú cenovú tarifu pri fakturácii.

Reklamáciu odberateľ uplatní:

##### **a) písomne**

na adrese pracoviska osoby, ktorá je oprávnená podpísať zmluvy o dodávke pitnej vody a odvádzaní odpadových vôd alebo na adrese uvedenej na faktúre za uskutočnené dodávky pitnej vody /vodné/ a za odvedenie odpadových vôd /stočné/,

##### **b) osobne**

na adrese sídla dodávateľa v zákazníckom centre s tým, že v prípade ústne uplatnenej reklamácie, zamestnanec poverený vybavovaním reklamácií spiše písomný záznam, t. j. reklamačný protokol, ktorý osoba uplatňujúca reklamáciu podpíše,

##### **c) telefonicky**

na čísle poruchovej služby, a to len v prípadoch reklamácie kvality dodávanej pitnej alebo odvádzania odpadových vôd, ak môže byť spôsobená škoda na majetku alebo ohrozené zdravie osôb. Zamestnanec dodávateľa poverený prijímaním telefonicky podaných reklamácií je povinný vyhotoviť o reklamácií písomný záznam, reklamačný protokol. Takúto reklamáciu je možné uplatňovať nepretržite.

#### **Písomná reklamácia musí obsahovať:**

- ❖ meno a priezvisko odberateľa,
- ❖ adresu odberateľa,
- ❖ miesto odberu pitnej vody resp. vypúšťania odpadových vôd,
- ❖ popis vady.

#### **Telefonická reklamácia musí obsahovať:**

- ❖ údaje ako pri písomnej reklamacii a
- ❖ telefónne číslo odberateľa.

V prípade, že písomnosti zaslané odberateľom na adresu dodávateľa nebudú obsahovať hore uvedené údaje, nebudú kvalifikované ako reklamácia a dodávateľom budú riešené ako sťažnosť v súlade s všeobecne platnými právnymi predpismi.

### **III.**

#### **Povinnosti dodávateľa a odberateľa**

1. Dodávateľ je povinný zabezpečiť, aby počas celej pracovnej doby bol na oddelení zákazníckeho centra zamestnanec poverený vybavovaním reklamácií.
2. V prípade oprávnených reklamácií na nevyhovujúcu kvalitu vody je dodávateľ povinný neodkladne vykonať nápravu.
3. Odberateľ je povinný pri riešení reklamácie poskytnúť dodávateľovi potrebnú súčinnosť a umožniť mu vstup na nehnuteľnosť, ktorá je pripojená na verejný vodovod a verejnú kanalizáciu za účelom prístupu k vodovodnej resp. kanalizačnej prípojke, kontroly meradla, prípadne jeho výmeny, kontroly kvality dodávanej vody a odpadovej vody odvádzanej verejnou kanalizáciou.
4. Odberateľ je povinný predložiť dodávateľovi doklady potrebné k prevereniu oprávnenosti reklamácie a osobne sa celého priebehu reklamačného konania zúčastniť.

### **IV.**

#### **Spôsob a lehoty na vybavenie reklamácie**

1. **Zjavná chyba kvality pitnej vody /zápach, zákal, farba, znečistenie a pod./** musí byť reklamovaná odberateľom najneskôr do 24 hodín od zistenia, ostatné chyby kvality bezodkladne po ich zistení. Na základe popisu reklamovanej chyby rozhodne poverený zamestnanec dodávateľa, či sa vykoná kontrolný odber vody v danej lokalite, pričom pri tomto posúdení vychádza z už vykonaných a vyhodnotených vzoriek kvality vody dodávanej rovnakým vodovodom v danej lokalite, na základe plánu kontroly podľa zákona č. 596/2002 Z. z. o ochrane zdravia ľudí, schváleného orgánom ochrany zdravia a vyhlášky č. 29/2002 Z. z. o požiadavkách na pitnú vodu a kontrolu kvality pitnej vody. V prípade, že odberateľ bude trvať na vykonaní kontrolného odberu vzorky a následnom rozbere aj napriek tomu, že mu poverený zamestnanec dodávateľa predložil prehľad výsledkov rozborov vody v danej lokalite a tieto spĺňali hygienické požiadavky na pitnú vodu stanovené zákonom a všeobecne záväzným predpisom a reklamácia bude po vykonaní rozboru vzorky kvalifikovaná ako neoprávnená, uhradí odberateľ náklady na vykonanie odberu a rozboru vzorky vody.

Kontrolný odber zabezpečí dodávateľ najneskôr do 24 hodín od uplatnenia reklamácie, a to odberom vzorky vykonaným za prítomnosti odberateľa alebo ním poverenej osoby, z verejného vodovodu v bezprostrednej blízkosti napojenia vodovodnej prípojky pre príslušnú nehnuteľnosť. V prípade, že nie je možný odber vzorky z vodovodnej prípojky bezprostredne za meradlom, ak nie je osadené bezprostredne za hlavným uzáverom. Súčasne dodávateľ zabezpečí vykonanie rozboru tejto vzorky v akreditovanom laboratóriu.

2. **Množstvo dodanej pitnej vody**

- a) Ak zo strany odberateľa nie je spochybňovaná funkčnosť meradla a správnosť merania, v lehote do 5 dní od podania reklamácie zamestnanec dodávateľa vykoná kontrolný odpočet stavu meradla, a to za prítomnosti odberateľa alebo ním poverenej osoby. Vyhodnotenie reklamácie bude vykonané bezprostredne po vykonaní kontrolného opisu stavu meradla a porovnania zistených údajov s údajmi o odbornom mieste vedenom dodávateľom.

- b) Ak zo strany odberateľa je spochybňovaná funkčnosť meradla, zabezpečí dodávateľ na základe písomnej žiadosti odberateľa demontáž meradla do 5 pracovných dní a v lehote do 30 dní odo dňa doručenia žiadosti jeho preskúšanie v autorizovanej skúšobni podľa zákona č. 142/2000 Z. z. o metrológii. Odberateľ v žiadosti jednoznačne označí obdobie, za ktoré spochybňuje funkčnosť meradla. V zmysle platného zákona o verejných vodovodoch a verejných kanalizáciách v znení neskorších predpisov sa toto obdobie počíta odo dňa posledného odpočtu meradla uskutočneného pred podaním žiadosti o preskúšanie. Na určenie obdobia zo strany odberateľa, za ktoré spochybňuje funkčnosť meradla, ktoré presahuje obdobie stanovené platnou legislatívou, sa neprihliada. Žiadosti odberateľa nie je možné vyhovieť, ak sa najneskôr pri demontáži meradla zistí, že má poškodenú overovaciu alebo zabezpečovaciu značku. Dodávateľ písomne informuje odberateľa o postupe vybavovania reklamácie, ako aj o výsledku preskúšania meradla, t. j. či je alebo nie je reklamácia oprávnená. Proti výsledku preskúšania meradla autorizovanou skúšobňou nie je možné odvolať. Žiadosť o preskúšanie meradla nezavahuje odberateľa povinnosti zaplatiť v určenej lehote vodné podľa § 30 ods. 4 zákona č. 442/2002 Z. z.

Ak sa pri skúške meradla zistí, že:

- meradlo **nesplňa** požiadavky stanovené zákonom č. 142/2000 Z. z. alebo, že jeho údaje sa odchyľujú od skutočnosti viac ako pripúšťa vyhláška 210/2000 Z. z. o meradlách a metrologickej kontrole, považuje sa meradlo za nefunkčné a reklamácia sa kvalifikuje ako **o p r á v n e n á**. V takomto prípade množstvo odobratej vody za čas poruchy meradla sa určí výpočtom ako súčin priemernej dennej spotreby v porovnateľnom období minulého roka a počtu dní počas poruchy meradla. Čas poruchy meradla sa počíta odo dňa posledného odpočtu meradla uskutočneného pred podaním žiadosti až do demontáže vodomera. Ak ide o nový odber alebo o zmenu v odberových pomeroch, podľa priemernej dennej spotreby v nasledujúcom porovnateľnom období, prípadne iným spôsobom dohodnutým s odberateľom. Náklady na preskúšanie, výmenu a opravu uhradí dodávateľ.
- meradlo **spĺňa** požiadavky stanovené zákonom č. 142/2000 Z. z. alebo jeho údaje sa neodchyľujú od skutočnosti viac ako pripúšťa vyhláška 210/2000 Z. z., reklamácia sa kvalifikuje ako **n e o p r á v n e n á**. V takomto prípade, podľa § 30 ods. 2 a 3 zákona č. 442/2002 Z. z., uhradí náklady spojené s preskúšaním meradla vrátane nákladov na jeho výmenu odberateľ.

V prípade neprítomnosti odberateľa alebo ním poverenej osoby počas výmeny meradla, odberateľ má právo do 15 dní od prevzatia dokladu o výmene meradla reklamovať jeho konečný stav u dodávateľa. Počas tejto lehoty je dodávateľ povinný vymontované meradlo uskladniť pre prípad reklamácie. Po uplynutí tejto lehoty bude prípadná reklamácia kvalifikovaná ako neoprávnená.

### 3. Množstvo odvedenej odpadovej vody

- a) Ak odberateľ reklamuje množstvo odvedenej odpadovej vody, ktoré sa zisťuje meradlom na vodovodnej prípojke, postupuje sa podľa bodu IV. písm. 2a) a 2b).
- b) Ak odberateľ reklamuje množstvo odvádzaných odpadových vôd z dôvodu úniku vody alebo mimo verejnú kanalizáciu počas poruchy na vodovodnej prípojke za meradlom /vodomermom/ alebo na vnútorných rozvodoch vody, odberateľ musí túto skutočnosť jednoznačne preukázať. Dodávateľ je povinný do 3 dní tieto skutočnosti preveriť. V prípade, že sa tieto skutočnosti nepotvrdia, reklamácia sa kvalifikuje ako **n e o p r á v n e n á**. Ak tieto skutočnosti budú potvrdené, reklamácia sa kvalifikuje ako **o p r á v n e n á**. V tomto prípade dodávateľ upraví množstvo vody odvedenej verejnou kanalizáciou na základe odpočtu meradla vody po odstránení poruchy. Množstvo odvedenej odpadovej vody za čas poruchy sa potom určí výpočtom podľa množstva odvedenej odpadovej vody v porovnateľnom období minulého roka. Ak ide o nové vypúšťanie odpadových vôd alebo zmenu vo vypúšťaní odpadových vôd, podľa množstva vypúšťanej odpadovej vody v nasledujúcom porovnateľnom období.
- c) V prípade reklamácie množstva odvádzanej odpadovej vody, ak sa množstvo odpadovej vody nemeria, môže sa dodávateľ s odberateľom dohodnúť na prešetrení množstva odvedenej odpadovej vody umiestnením prenosného meracieho zariadenia dodávateľa na dohodnuté miesto počas stanovenej doby.

Odvádzanie odpadovej vody v dohodnutom rozsahu a stanoveným spôsobom prešetri dodávateľ najneskôr do 24 hodín od podania reklamácie na mieste samom za prítomnosti odberateľa alebo ním poverenej osoby. O priebehu miestneho šetrenia spíšu zúčastnení záznam s návrhom na riešenie reklamácie.

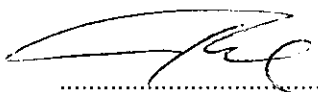
4. Ak sa pri **prešetrovaní reklamácie** zistí, že meradlo vo vlastníctve dodávateľa je poškodené, má poškodenú overovaciu alebo zabezpečovaciu značku a tieto skutočnosti boli spôsobené nedostatočnou ochranou meradla odberateľom, reklamácia sa kvalifikuje ako neoprávnená, a to aj v prípade písomnej žiadosti o overenie meradla. Naopak, náhradu takto vzniknutej škody uhradí odberateľ.
5. V prípade, že nie je možné **reklamáciu vybaviť ihneď** na mieste jej podania, je dodávateľ povinný v zložitých prípadoch rozhodnúť o reklamácií do 30 pracovných dní odo dňa uplatnenia reklamácie. 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.
6. Ak vznikne chyba pri fakturácii vodného alebo stočného použitím **nesprávnej cenovej tarify**, odberateľ je povinný takúto reklamáciu uplatniť pred uplynutím splatnosti faktúry.
7. Ak je s reklamáciou spojená **nutnosť vrátiť vystavenú faktúru**, je odberateľ povinný túto faktúru vrátiť ešte pred uplynutím lehoty splatnosti. Dodávateľ je povinný vyhotoviť novú faktúru. Oprávneným vrátením faktúry prestáva plynúť pôvodná lehota splatnosti.

## V.

### Nároky vyplývajúce zo zodpovednosti za vady

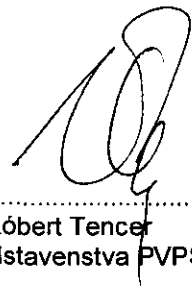
1. V prípade dodávky pitnej vody, pri ktorej bolo na základe reklamácie jej akosti preukázané, že nespĺňa hygienické požiadavky na pitnú vodu podľa zákona č. 596/2002 Z. z. o ochrane zdravia ľudí, má odberateľ právo na poskytnutie zľavy z vodného a stočného, pričom výška tejto zľavy bude stanovená individuálne s prihliadnutím na závažnosť vady.
2. V prípade oprávnenej reklamácie množstva dodanej pitnej vody alebo množstva odvedenej odpadovej vody a vrátenia faktúry pred uplynutím lehoty jej splatnosti, bude sa faktúra dobropisovať a vystaví sa nová faktúra. V prípade oprávnenej reklamácie podľa bodu IV. písm. 2b) bude uznaná čiastka finančných prostriedkov vrátená odberateľovi alebo po dohode s ním vysporiadaná vzájomným zápočtom.
3. V ostatných prípadoch je dodávateľ povinný bez zbytočného odkladu a na vlastné náklady oprávnenú reklamáciu vyriešiť.
4. Uplatnením nároku zo zodpovednosti za vady zostáva nedotknutá zodpovednosť dodávateľa za škody spôsobené prevádzkovou činnosťou podľa Občianskeho zákonníka.

V Poprade, dňa 10.07.2007



RNDr. Tomáš Paclík  
predseda predstavenstva PVPS, a.s.

Podtatranská vodárenská  
prevádzková spoločnosť, a.s.  
Hraničná 662/17, 058 89 Poprad  
IČO: 36500968, IČ DPH: SK2021918459  
-17-



Ing. Róbert Tencer  
člen predstavenstva PVPS, a.s.