



V súlade so zákonom č. 442/2002 Z. z. o verejných vodovodoch a verejných kanalizáciách
a v nadväznosti na zákon č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa Podtatranská vodárenská
prevádzková spoločnosť, a.s. vydáva

REKLAMAČNÝ PORIADOK

Čl. I

Všeobecné ustanovenia

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

Čl. II

1. Rozsah, postup a podmienky uplatňovania reklamácií

Zákazník má právo uplatniť reklamáciu voči PVPS, a.s. pri vadných dodávkach pitnej vody, odvádzaní odpadových vôd a ostatných službách nasledovne:

- a) **pri dodávke pitnej vody na**
 - množstvo
 - služby súvisiace s dodávkou vody
 - použitú cenu pri fakturácii
 - kvalitu
- b) **pri odvádzaní odpadových vôd na**
 - odvádzanie v dohodnutom rozsahu a stanoveným spôsobom
 - množstvo
 - služby súvisiace s odvádzaním
 - použitú cenu pri fakturácii
- c) **pri ostatných službách na**
 - použitý cenový výmer
 - kvalitu
 - množstvo
 - vzdialenosť

2. Spôsoby uplatňovania reklamácie

2.1. Reklamáciu môže zákazník uplatňovať:

- a) **písomne** zaslaním vyplneného tlačiva – reklamačný protokol, zverejneného na internetovej stránke PVPS, a.s. – www.pvpsas.sk alebo dostupného v zákazníckych centrách PVPS, a.s. (Poprad, Spišská Nová Ves, Stará Ľubovňa). Prípadne uvedie požadované informácie v zmysle tohto reklamačného poriadku v texte svojho písomného podania. V tomto prípade sa reklamácia považuje za uplatnenú v deň, kedy bol reklamačný formulár

doručený PVPS, a.s. Pri písomnom uplatnení reklamácie sa od zákazníka vyžaduje vlastnoručný podpis.

- b) osobne** v pracovných dňoch počas otváracích hodín na príslušnom zákazníckom centre PVPS, a.s., kde zákazník vyplní a podpíše reklamačný formulár. V tomto prípade sa reklamácia považuje za uplatnenú momentom odovzdania vyplneného reklamačného formulára poverenému zamestnancovi zákazníckeho centra PVPS, a.s., prípadne jeho odovzdaním do podateľne PVPS, a.s.
- c) telefonicky** na číslo poruchovej služby alebo call centra, a to v prípadoch reklamácie kvality dodávanej pitnej vody 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.
- d) elektronicky** zaslaním e-mailu s náležitosťami reklamačného protokolu (alebo naskenovaného reklamačného protokolu) na e-mailovú adresu: info@pvpsas.sk. Reklamácia sa považuje za uplatnenú v deň kedy bola doručená na e-mailovú adresu info@pvpsas.sk, v pracovný deň do 16 hod. V prípade obdržania e-mailu od odberateľa po 16 hod. sa reklamácia považuje za uplatnenú nasledujúci pracovný deň po dni, v ktorom e-mail s reklamáciou od zákazníka prišiel na e-mailovú adresu info@pvpsas.sk.

2.2. Každá podaná reklamácia bez ohľadu na zákazníkov vybraný spôsob jej uplatnenia musí obsahovať:

- a)** identifikačné údaje zákazníka, pri fyzickej osobe: meno, priezvisko, bydlisko zákazníka; pri právnickej osobe: obchodné meno, adresa sídla, IČO
- b)** telefonický kontakt
- c)** číslo odberného miesta, zákazníckeho účtu alebo číslo reklamovanej faktúry
- d)** adresu odberného miesta, ktoré je vodovodnou prípojkou pripojené na verejný vodovod alebo kanalizačnou prípojkou na verejnú kanalizáciu, ak sa jedná o reklamáciu vodného a stočného s tým spojenú
- e)** adresu zákazníka, ak nie je zhodná s adresou odberného miesta
- f)** jasný a zrozumiteľný popis predmetu reklamácie alebo iný popis vady

2.3. V prípade, že uplatňovaná reklamácia zákazníka nebude obsahovať vyššie uvedené náležitosti, nebude kvalifikovaná ako reklamácia a s dodávateľom bude riešená ako bežná korešpondencia v súlade so všeobecne platnými právnymi predpismi.

Čl. III

3. Povinnosti dodávateľa a zákazníka

3.1. Povinnosti dodávateľa:

- a)** zabezpečiť príjem reklamácií, aby počas celej pracovnej doby bol na oddelení zákazníckeho centra, dispečingu alebo call centra zamestnanec, ktorý prevezme podanú reklamáciu,
- b)** v prípade oprávnených reklamácií na nevyhovujúcu kvalitu vody je dodávateľ povinný neodkladne vykonať nápravu,
- c)** písomne informovať zákazníka o výsledku vybavenia reklamácie v lehote 30 dní odo dňa jej doručenia (okrem prípadov uvedených v § 30 a § 31 zákona č. 442/2002 Z. z., v znení neskorších predpisov).

3.2. Povinnosti zákazníka:

- a) pri riešení reklamácie poskytnúť potrebnú súčinnosť PVPS, a.s. a podľa povahy predmetu reklamácie, prípadne umožniť:
- kontrolu meradla, prípadne jeho výmenu alebo kontrolný odpočet z meradla
 - kontrolu kvality dodávanej vody a odpadovej vody odvádzanej verejnou kanalizáciou
 - kontrolu spôsobu odvádzania zrážkových vôd verejnou kanalizáciou
 - kontrolu totožnosti zákazníka a jeho oprávnenie konať v danej veci
 - vstup na nehnuteľnosť pripojenú na verejný vodovod a/alebo verejnú kanalizáciu za účelom prístupu k vodovodnej alebo kanalizačnej prípojke
- b) predložiť dodávateľovi doklady potrebné k prevereniu oprávnenosti reklamácie a na požiadanie dodávateľa sa osobne celého priebehu reklamačného konania zúčastniť

Čl. IV

4. Spôsob a lehoty na vybavenie reklamácie

4.1. Reklamácia kvality vody

PVPS, a.s. garantuje kvalitu vody vtokom vody do vodovodnej prípojky z verejného vodovodu v súlade s § 24 ods. 2 zákona č. 442/2002 Z. z. v znení neskorších predpisov. Zjavné vady kvality pitnej vody ako sú zápach, zákal, farba a znečistenie, musia byť reklamované zákazníkom najneskôr do 24 hodín od zistenia, ostatné vady kvality bezodkladne po ich zistení. V prípade, že zákazník bude trvať na vykonaní kontrolného odberu vzorky a následnom rozbere vody, akreditovaný odber kontrolnej vzorky zabezpečí PVPS, a.s. najneskôr nasledujúci pracovný deň od uplatnenia reklamácie s tým, že odber vzoriek bude vykonaný za prítomnosti odberateľa alebo ním písomne splnomocnenej osoby, z verejného vodovodu v najbližšom mieste napojenia vodovodnej prípojky na verejnom vodovode, kde je preukazovanie technicky vykonateľné. V prípade, ak rozbor odobratej vzorky vody z verejného vodovodu preukáže, že kvalita odobratej vody z miesta verejného vodovodu nespĺňa požiadavky na pitnú vodu podľa *Vyhľadávky Ministerstva zdravotníctva Slovenskej republiky č. 247/2017 Z. z., ktorou sa ustanovujú podrobnosti o kvalite pitnej vody, kontrole kvality pitnej vody, programe monitorovania a manažmente rizík pri zásobovaní pitnou vodou, v znení neskorších predpisov*, reklamácia sa kvalifikuje ako opodstatnená a bude vybavená v súlade s Čl. V tohto reklamačného poriadku. V prípade, že reklamácia bude vyhodnotená ako neopodstatnená, je zákazník povinný uhradiť náklady na vykonanie kontrolného odberu vzorky vody a rozboru tejto vzorky vody.

4.2. Reklamácia množstva dodanej pitnej vody

- a) Ak zo strany zákazníka nie je spochybňovaná funkčnosť meradla a správnosť merania, v lehote do 5 pracovných dní od podania reklamácie zamestnanec dodávateľa vykoná kontrolný odpočet stavu meradla, a to za prítomnosti zákazníka 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 zákazníka **je** spochybňovaná funkčnosť meradla, zabezpečí dodávateľ na základe písomnej žiadosti zákazníka demontáž meradla do 7 pracovných dní a v lehote do 30 dní odo dňa doručenia žiadosti jeho preskúšanie v autorizovanej skúšobni podľa zák. č. 157/2018 Z. z. o metrológii. Zákazník v žiadosti jednoznačne označí obdobie, za ktoré spochybňuje funkčnosť meradla. V zmysle platného zákona č. 442/2002 Z. z. 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 zákazníka, za ktoré spochybňuje funkčnosť meradla, ktoré presahuje obdobie stanovené platnou legislatívou, sa neprihliada. Žiadosti zákazníka nie je možné vyhovieť, ak sa najneskôr pri demontáži meradla zistí, že meradlo má poškodenú overovaciu alebo zabezpečovaciu značku. Dodávateľ písomne informuje zákazníka 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 odvolanie. Žiadosť o preskúšanie meradla nezbavuje zákazníka povinnosti zaplatiť v určenej lehote vodné a stočné podľa § 30 ods. 4 a § 31 ods. 4 zákona č. 442/2002 Z. z .

Ak sa pri skúške meradla zistí, že:

- **meradlo nespĺňa** požiadavky stanovené zákonom č. 157/2018 Z. z. o metrológii alebo, že jeho údaje sa odchyľujú od skutočnosti viac ako pripúšťa vyhláška 161/2019 Z. z. o meradlách a metrologickej kontrole, považuje sa meradlo za nefunkčné a reklamácia sa kvalifikuje ako oprávnená. V takomto prípade množstvo odobratej vody za čas poruchy meradla určí dodávateľ nasledovne: Ak je možné určiť množstvo vody za čas poruchy meradla pomocou odchýlky meradla zistenej preskúšaním, použije sa pre výpočet množstva vody tento údaj. Ak nie je možné postupovať podľa predchádzajúcej vety, množstvo odobratej vody za čas poruchy meradla určí dodávateľ 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 meradla. 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. 157/2018 Z. z. o metrológii alebo jeho údaje sa neodchyľujú od skutočnosti viac ako pripúšťa vyhláška 161//2019 Z. z. o meradlách a metrologickej kontrole, reklamáciu dodávateľ kvalifikuje ako neoprávnenú. 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 zákazník.

4.3. Reklamácia stavu meradla pri jeho výmene

V prípade neprítomnosti zákazníka alebo ním splnomocnenej osoby počas výmeny meradla, má zákazník 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.

4.4. Reklamácia množstva odvedenej odpadovej vody

- a) Ak zákazník reklamuje množstvo odvedenej odpadovej vody, ktoré sa zisťuje meradlom osadeným na vodovodnej prípojke, alebo na vlastnom vodnom zdroji zákazníka (studňa, iný vodovod), postupuje sa podľa Čl. IV a bodov 4.2. a) a 4.2. b).
- b) Ak zákazník reklamuje množstvo odvádzaných odpadových vôd z dôvodu úniku vody alebo mimo verejnú kanalizáciu počas poruchy na vodovodnej prípojke za meradlom (vodomerom) alebo na vnútorných rozvodoch vody, zákazník musí túto skutočnosť jednoznačne preukázať. Dodávateľ je povinný do 3 pracovných dní tieto skutočnosti preveriť. V prípade, že sa tieto skutočnosti nepotvrdia, reklamácia sa kvalifikuje ako neoprávnená. Ak tieto skutočnosti budú potvrdené, reklamácia sa kvalifikuje ako oprávnená. 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, podľa množstva vypúšťanej odpadovej vody v nasledujúcom porovnateľnom období, prípadne iným spôsobom dohodnutým s producentom.

- c) V prípade reklamácie množstva odvádzanej odpadovej vody, ak sa množstvo odpadovej vody nemeria, môže sa dodávateľ so zákazníkom dohodnúť na určenie množstva odvedenej odpadovej vody iným spôsobom (napr. podľa vyhlášky č. 397/2003 Z. z.).

4.5. Reklamácia rozsahu a spôsobu odvádzania odpadových vôd

Odvádzanie odpadovej vody v dohodnutom rozsahu a stanoveným spôsobom prešetrí dodávateľ najneskôr do 7 pracovných dní od podania reklamácie na mieste samom za prítomnosti zákazníka alebo ním splnomocnenej osoby. O priebehu miestneho šetrenia spíšu zúčastnení záznam s návrhom na riešenie reklamácie.

4.6. Ak sa pri prešetroení reklamácie zistí, že meradlo vo vlastníctve dodávateľa je poškodené, má poškodenú overovaciu alebo zabezpečovaciu značku, (má sa za to že tieto skutočnosti boli spôsobené nedostatočnou ochranou meradla zákazníkom v zmysle jeho povinností podľa § 26 ods. 1 písm. e) zákona č. 442/2002 Z. z., reklamácia sa kvalifikuje ako neoprávnená, a to aj v prípade písomnej žiadosti o overenie meradla. Náhradu takto vzniknutej škody uhradí odberateľ v celom rozsahu.

4.7. V prípade, že nie je možné reklamáciu vybaviť hneď na mieste jej podania, je dodávateľ povinný v zložitých prípadoch rozhodnúť o reklamácií do 30 kalendárnych dní odo dňa uplatnenia reklamácie. Ak reklamácia nebude v odôvodnených prípadoch vybavená v tejto lehote (napr. zaslanie meradla na preskúšanie v zmysle § 30 ods. 1 zákona č. 442/2002 Z. z.), dodávateľ zašle zákazníkovi oznámenie o postupe jej vybavovania, ak je to možné, s udaním predpokladaného termínu vybavenia.

4.8. Ak vznikne chyba pri fakturácii vodného alebo stočného použitím nesprávnej ceny, zákazník je povinný takúto reklamáciu uplatniť pred uplynutím splatnosti faktúry.

4.9. Ak odberateľ mieni použiť odoberané vzorky vody ako dôkaz k reklamácií, odoberie vzorky za účasti zástupcu dodávateľa. Ak sa zástupca dodávateľa k odberu vzorky nemohol dostaviť, alebo sa na výzvu odberateľa k odberu nedostaví, vykoná odberateľ vzorky za účasti nestrannej osoby. Jednu vzorku z každého odberu je odberateľ povinný bez zbytočného odkladu, najneskôr však do 24 hodín odovzdať dodávateľovi spolu so zápisom o vykonaní odberu vzorky. Každú vzorku odberateľ označí tak, aby ju nebolo možné zameniť s inou, označí dátum, hodinu a miesto odberu, meno a podpis osoby, ktorá odber urobila. Ak sa vykonaným rozborom nezistí zhoršená kvality vody, náklady spojené s rozborom znáša odberateľ

4.10. V prípade poruchy na vodovodnej prípojke za vodomermom resp. vnútorných rozvodoch vody, odberateľ musí túto skutočnosť nahlásiť v čase trvania poruchy na dispečing alebo na call centrum dodávateľa, ktorý si túto skutočnosť preverí. Ak odberateľ z tohto titulu reklamuje množstvo odpadových vôd odvádzaných do VK v čase po odstránení poruchy, pričom poruchu neodstraňoval dodávateľ, resp. dodávateľ nebol k tejto poruche prizvaný, odberateľovi nevzniká právo na úpravu stočného.

4.11. Reklamácia ostatných poskytovaných služieb

- a) Pred potvrdením výkazu vykonaných prác a služieb, dodávky materiálu a použitej dopravy je objednávateľ povinný presvedčiť sa, že údaje 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.

- b) Objednávateľ má právo u dodávateľa ostatných poskytovaných služieb a prác reklamovať ním zistené zjavné vady priamo pri ich preberaní (potvrdzovaní), inak jeho právo na dodatočné uplatňovanie zjavných väd dodaných služieb a prác zaniká.

Čl. V

5. Nároky vyplývajúce zo zodpovednosti za vady

5.1. V prípade dodávky pitnej vody, pri ktorej bolo na základe reklamácie jej akosti preukázané, že nespĺňa hygienické požiadavky na pitnú vodu podľa zákona č. 355/2007 o ochrane, podpore a rozvoji verejného zdravia a o zmene a doplnení niektorých zákonov, má zákazník právo na poskytnutie zľavy pričom výška tejto zľavy bude stanovená individuálne s prihliadnutím na závažnosť vady.

5.2. V prípade oprávnenej reklamácie množstva dodanej pitnej vody alebo množstva odvedenej odpadovej vody a vrátenia faktúry pred uplynutím lehoty jej splatnosti, bude dodávateľ faktúru dobropisovať a vystaví novú faktúru. V prípade oprávnenej reklamácie podľa Čl. 4 bude uznaná čiastka finančných prostriedkov vrátená zákazníkovi alebo po dohode s ním vysporiadaná vzájomným zápočtom.

5.3. V ostatných prípadoch je dodávateľ povinný bez zbytočného odkladu a na vlastné náklady oprávnenú reklamáciu vyriešiť.

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 znení.

Čl. VI

6. Záverečné ustanovenia

6.1. Na reklamačný poriadok priamo nadväzujú platné Všeobecné obchodné podmienky dodávky vody a odvádzania odpadových vôd prístupné na internetovej stránke dodávateľa www.pvpsas.sk a na zákazníckych centrách PVPS, a.s.

6.2. Tento reklamačný poriadok nadobúda účinnosť dňa 02.01.2020, čím sa súčasne ruší platnosť doterajšieho reklamačného poriadku z 10.07.2007.

6.3. Reklamačný poriadok je prístupný na internetovej stránke dodávateľa www.pvpsas.sk a na zákazníckych centrách PVPS, a.s.

V Poprade, dňa 02.01.2020

Ing. Robert Tencer
generálny riaditeľ a člen predstavenstva
Podtatranská vodárenská prevádzková spoločnosť, a.s.