



REKLAMAČNÝ PORIADOK

ktorým sa ustanovujú podrobnosti o rozsahu práv a nárokov pri odbere pitnej vody z verejného vodovodu a pri vypúšťaní odpadových vôd do verejnej kanalizácie, zodpovednosti za chyby vrátane spôsobu určenia nárokov vyplývajúcich z tejto zodpovednosti a o spôsobe, postupe a mieste ich uplatňovania

ČI. I PLATNOSŤ REKLAMAČNÉHO PORIADKU

Tento Reklamačný poriadok platí pre všetky organizačné zložky Vodárenskej spoločnosti Ružomberok, a.s., prevádzkovateľa (ďalej v texte len „dodávateľ“) verejného vodovodu (ďalej v texte len „VV“) a verejnej kanalizácie (ďalej v texte len „VK“) a pre všetky fyzické osoby alebo právnické osoby, ktoré majú uzatvorenú písomnú zmluvu o dodávke vody z VV alebo o odvádzaní odpadových vôd VK (ďalej v texte len „odberateľ“) s dodávateľom.

ČI. II ROZSAH, POSTUP A PODMIENKY UPLATŇOVANIA REKLAMÁCIÍ

Odberateľ má právo uplatniť si voči dodávateľovi zodpovednosť za chyby porušením všeobecne záväzných právnych predpisov a podmienok dohodnutých v zmluve a reklamovať:

- a) kvalitu dodávanej pitnej vody vo verejnom vodovode (pozn. za kvalitu a kontrolu odobratej vody z domového rozvodného systému konečným spotrebiteľom dodávateľ nezodpovedá),
- b) množstvo dodanej pitnej vody uvedenej vo faktúre,
- c) odvádzanie odpadovej vody v dohodnutom rozsahu a stanoveným spôsobom,
- d) množstvo odvedenej odpadovej vody uvedenej vo faktúre,
- e) cenovú tarifu uvedenú vo faktúre.

2.1 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 pracovisku odbytu v sídle dodávateľa alebo na vysunutom pracovisku v pracovnej dobe,
- c) telefonicky na čísle telefónu poruchovej služby **0905 607 138** a to len v prípade reklamácie kvality pitnej vody dodávanej z VV alebo odvedenej odpadovej vody, kedy môže byť spôsobená škoda na majetku alebo ohrozené zdravie osôb. Takúto reklamáciu je možné uplatňovať 24 hodín denne.

Náležitosti uplatňovanej reklamácie:

- meno a priezvisko odberateľa prípadne telefonický kontakt,
- adresa 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
- predmet reklamácie (napr. č. faktúry, obdobie fakturácie, odobraté množstvo) alebo popis chyby,
- v prípade telefonicky uplatňovanej reklamácie aj telefónne číslo, z ktorého sa reklamácia uplatňuje.

Zamestnanec dodávateľa poverený príjmom a evidenciou podaných reklamácií je povinný vyhotoviť o takto podanej reklamácií písomný záznam - **Reklamačný protokol** (príloha č.1), s uvedením vyššie vyšpecifikovaných údajov potrebných pre vybavenie reklamácie.

V prípade ak uplatňovaná reklamácia nebude obsahovať vyššie uvedené požadované údaje najmä popis chyby alebo reklamácie, táto skutočnosť môže predĺžiť lehoty na jej riadne vybavenie.

2.2 Lehoty na podanie reklamácií

- 2.2.1 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“) osadeným na vodovodnej prípojke, reklamácie na vyúčtované množstvo dodanej pitnej vody alebo na množstvo odvedenej odpadovej vody **si odberateľ musí u dodávateľa uplatňovať v lehote splatnosti faktúry.**

REKLAMAČNÝ PORIADOK

2.2.2 V prípade, ak odberateľ reklamuje vyúčtované množstvo dodanej 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.

2.2.3 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 z meradla za účelom fakturácie vodného a stočného, môže si u dodávateľa uplatniť reklamáciu na množstvo odobratej vody pred týmto dňom.

2.2.4 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 vody podľa prílohy č.1 k vyhláške MŽP SR č. 397/2003 Z. z. (**paušál**) alebo výpočtom, 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 faktúry. Dodávateľ **nebude** prihliadať na zmeny, ktoré nastali **v predchádzajúcom kalendárnom roku**.

2.2.5 Ak sa množstvo vôd z povrchového odtoku (voda z atmosférických zrážok) z nehnuteľnosti vypúšťanej do verejnej kanalizácie určuje výpočtom podľa prílohy č. 2 k vyhláške MŽP SR č. 397/2003 Z. z., odberateľ môže reklamáciu uplatňovať pri schvaľovaní a podpise prílohy k zmluve „Výpočet množstva vôd z povrchového odtoku z nehnuteľnosti“. Na reklamáciu uplatňovanú počas v prílohe uvedenom spoplatňovanom období dodávateľ bude prihliadať len v prípade, ak odberateľ preukáže zmeny, ktoré nastali vo veľkosti a charaktere povrchu príslušnej plochy nehnuteľnosti, z ktorej sa voda z povrchového odtoku odvádza do VK.

Čl. III POVINNOSTI DODÁVATEĽA A ODBERATEĽA

3.1 Povinnosti dodávateľa

Dodávateľ je povinný:

a) zabezpečiť príjem, evidenciu a vybavenie reklamácií, zamestnanec odbytu pri reklamácií, ktorú odberateľ uplatňuje osobne na pracovisku odbytu, vydá odberateľovi kópiu

reklamačného protokolu ako potvrdenie o prijatí reklamácie,

- b) zjednať neodkladne nápravu a vykonať také opatrenia, aby v prípade oprávnených reklamácií na **nevyhovujúcu kvalitu vody vo verejnom vodovode** nedochádzalo k stavu, ktorý reklamáciu vyvolal,
- c) písomne informovať odberateľa o postupe vybavovania reklamácie ako aj o výsledku preskúšania meradla **s klasifikovaním reklamácie** v súlade s ods.1 § 30 zákona NR SR 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 v texte len „zákon“),
- d) písomne informovať odberateľa o výsledku vybavenia reklamácie v lehote najneskôr do 30 dní odo dňa jej podania. V opačnom prípade po uplynutí tejto lehoty má odberateľ rovnaké práva, akoby išlo o chybu, ktorú nemožno odstrániť.

3.2 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,
- b) kontrolu meradla, prípadne jeho výmenu, alebo kontrolný odpočet z meradla,
- c) odber vzoriek na kontrolu kvality dodávanej vody z **VV** a vypúšťanej odpadovej vody do **VK**.

Ak ho k tomu vyzve poverený zamestnanec 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.

Za kvalitu a kontrolu odobratej vody z domového rozvodného systému konečným spotrebiteľom zodpovedá odberateľ v zmysle nariadenia vlády č. 354/2006 Z. z., ktorým sa ustanovujú požiadavky na vodu určenú na ľudskú spotrebu a kontrolu kvality vody určenej na ľudskú spotrebu, § 4, odst. 3 a § 7, odst. 2..

V zmysle zákona č. 442/2002 Z. z. o verejných vodovodoch a verejných kanalizáciách v znení neskorších predpisov, § 24, odst. 2 je dodávka vody kvalitou a množstvom splnená vtokom vody z verejného vodovodu do vodovodnej prípojky, ak sa vlastník verejného vodovodu a odberateľ nedohodnú inak.

REKLAMAČNÝ PORIADOK

ČI. IV SPÔSOB A LEHOTY VYBAVENIA REKLAMÁCIE

4.1 Reklamácia kvality pitnej vody vo VV

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

Postup dodávateľa

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

Ak sa odberateľ neuspokojí s predloženým prehľadom výsledkov rozborov vody v danej lokalite a bude trvať na vykonaní kontrolného odberu vzorky vody z VV a následnom rozbere vody, dodávateľ zabezpečí najneskôr do 24 hodín od podania reklamácie kontrolný odber vzorky vody z VV v najbližšom možnom mieste k pripojeniu vodovodnej prípojky a to odberom vzorky vody z VV 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 z VV preukáže, že kvalita odobratej vody z VV spĺňa požiadavky na pitnú vodu podľa vyhlášky MZ SR č. č.247/2017 ktorou sa ustanovujú podrobnosti o kvalite pitnej vody, kontrole kvality pitnej vody, programe monitorovania a manažmente rizík pri zásobovaní pitnou vodou, reklamácia sa klasifikuje

ako neopodstatnená

a náklady spojené s odberom a vykonaním rozboru kontrolnej vzorky vody z VV uhradí odberateľ.

V prípade, ak rozbor odobratej vzorky vody z VV preukáže, že kvalita odobratej vody z VV nespĺňa požiadavky na pitnú vodu podľa vyhlášky MZ SR č. č.247/2017 ktorou sa ustanovujú podrobnosti o kvalite pitnej vody, kontrole kvality pitnej vody, programe monitorovania a manažmente rizík pri zásobovaní pitnou vodou, reklamácia sa klasifikuje

ako opodstatnená

a bude vybavená v súlade s čl. V tohto reklamačného poriadku.

4.2 Reklamácia množstva dodanej pitnej vody

4.2.1 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 závitových pripojení a to za prítomnosti odberateľa alebo ním poverenej osoby.

V prípade, že sa 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

reklamácia sa klasifikuje

ako neoprávnená.

Dodávateľ uplatní svoje právo na náhradu škody podľa § 25 zákona.

Ak sa pri kontrole technického stavu meradla preukáže porucha na meradle alebo netesnosť závitových pripojení, reklamácia sa klasifikuje ako opodstatnená.

Vyhodnotenie reklamácie bude vykonané bezprostredne po vykonaní kontrolného odpočtu z meradla a porovnania zistených údajov o odbernom mieste s údajmi v histórii odpočtov a fakturácie vedenej dodávateľom.

Reklamácia sa vybavuje v zmysle zákona č. 442/2002 Z. z. o verejných vodovodoch a verejných kanalizáciách v znení neskorších predpisov, § 30 odst. 4 zákona.

4.2.2 Ak zo strany odberateľa je spochybňovaná správnosť funkcie meradla, dodávateľ na základe písomnej žiadosti odberateľa - Žiadosť o preskúšanie meradla (príloha č.2) zabezpečí v súlade s § 30 zákona demontáž meradla do 3 pracovných dní, následne dodávateľ zašle meradlo na preskúšanie do autorizovanej skúšobne, ktorá zabezpečí preskúšanie meradla v lehote do 15 dní odo dňa doručenia meradla, podľa zákona č.142/2000 Z. z. o metrológii v znení neskorších predpisov. Výsledok preskúšania meradla t.j. výsledok vybavenia reklamácie dodávateľ oznámi odberateľovi písomne v lehote najneskôr do 30 dní odo dňa doručenia písomnej žiadosti odberateľa o preskúšanie meradla. Ak reklamácia nebude v odôvodnených prípadoch vybavená v tejto lehote, dodávateľ je povinný písomne informovať odberateľa o priebehu jej vybavenia.

REKLAMAČNÝ PORIADOK

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

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

Dodávateľ uplatní voči odberateľovi svoje právo na náhradu škody, ktoré mu vyplýva z § 25 zákona.

Ak sa pri skúške meradla zistí, že:

- a) meradlo **n e s p í ň a** požiadavky stanovené zákonom č. 142/2000 Z. z. o metrológii v znení neskorších predpisov alebo že jeho údaje sa odchyľujú od skutočnosti viac, ako pripúšťa vyhláška ÚNMS SR č. 210/2000 Z. z. o meradlách a metrologickej kontrole považuje sa meradlo za **nefunkčné** a reklamácia sa klasifikuje

ako o p o d s t a t n e n á.

V takomto prípade sa reklamácia vybavuje v zmysle zákona č. 442/2002 Z. z. o verejných vodovodoch a verejných kanalizáciách v znení neskorších predpisov, § 30 odst. 4 a § 31 odst. 4 zákona.

Náklady na preskúšanie, výmenu a opravu meradla znáša dodávateľ.

- b) **meradlo s p í ň a** požiadavky a jeho údaje sa neodchyľujú od skutočnosti viac ako pripúšťa vyhláška, reklamácia sa klasifikuje

ako n e o p o d s t a t n e n á.

V takomto prípade podľa § 30 odst. 2 písm b. a odst. 3 zákona uhradí náklady spojené s preskúšaním meradla vrátane nákladov na jeho výmenu **odberateľ**.

4.2.3 Proti výsledku preskúšania meradla autorizovanou skúšobňou nie je možné odvolanie.

4.2.4 Podľa § 30 odst. 4 a § 31 odst. 4 zákona žiadosť o preskúšanie meradla nezbavuje odberateľa a producenta povinnosti zaplatiť v určenej lehote **vodné a stočné**.

4.3 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 meradla.

4.4 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.

4.5 Reklamácia množstva odvedenej odpadovej vody

4.5.1 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 najneskôr do 3 dní odo dňa podania reklamácie. V prípade, že sa tieto skutočnosti nepotvrdia, reklamácia sa klasifikuje ako

n e o p o d s t a t n e n á.

Ak tieto skutočnosti budú potvrdené, reklamácia sa klasifikuje 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 v zmysle zákona č. 442/2002 Z. z. o verejných vodovodoch a verejných kanalizáciách v znení neskorších predpisov, § 31 odst. 4 zákona.

4.5.2 Ak množstvo odvedenej odpadovej vody nie je merané, v prípade podanie reklamácie sa môže dodávateľ s odberateľom dohodnúť, že množstvo odvedenej odpadovej vody sa určí podľa krátkodobého merania v trvaní najmenej jedného týždňa počas bežnej produkcie odpadových vôd na dočasnom meracom profile zriadenom na vhodnom mieste kanalizačnej prípojky alebo diferenčným spôsobom dvomi meracími profilmi zriadenými nad a pod zaústením kanalizačnej prípojky do verejnej kanalizácie.

Písomná dohoda musí obsahovať:

- spôsob realizácie merania,
- miesto a obdobie merania,
- odhad výšky nákladov,
- kto bude znášať náklady,
- záväzok odberateľa, že nebude akýmkoľvek spôsobom ovplyvňovať meranie množstva.

REKLAMAČNÝ PORIADOK

4.6 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 priznanie, ktoré sú stanovené vo výnose a rozhodnutí Úradu pre reguláciu sieťových odvetí Bratislava. V prípade klasifikovania reklamácie

ako opodstatnenej,

na vrátenú faktúru dodávateľ vyhotoví dobropis a odberateľovi zašle opravenú faktúru.

Čl. V

Nároky vyplývajúce zo zodpovednosti za chyby

5.1 V prípade dodávky a odberu pitnej vody z VV, pri ktorej bolo na základe reklamácie **jej kvality preukázané**, že nespĺňa ukazovatele kvality pitnej vody odobranej z VV a ich hygienické limity podľa vyhlášky MZ SR č.247/2017 ktorou sa ustanovujú podrobnosti o kvalite pitnej vody, kontrole kvality pitnej vody, programe monitorovania a manažmente rizík pri zásobovaní pitnou vodou, má odberateľ právo na poskytnutie zľavy z vodného, pričom výška tejto zľavy bude stanovená individuálne s prihliadnutím na závažnosť chyby.

5.2 V prípade **oprávnenej a opodstatnenej reklamácie** na vyúčtované **množstvo** dodanej a odobratej pitnej vody alebo na **množstvo** odvedenej odpadovej vody a vrátenia faktúry pred uplynutím jej lehoty splatnosti, bude na túto faktúru vystavený dobropis a zaslaná opravená faktúra. V ostatných prípadoch oprávnených a opodstatnených reklamácií na vyúčtované množstvo, bude uznaná čiastka finančných prostriedkov vrátená odberateľovi, ak sa dodávateľ a odberateľ nedohodnú inak.

5.3 V ostatných prípadoch je dodávateľ povinný bez zbytočného odkladu na vlastné náklady oprávnenú reklamáciu vyriešiť, a to odstránením chybového stavu.

5.4 Uplatnením nároku zo zodpovednosti za chyby zostáva nedotknutá zodpovednosť

dodávateľa za škody spôsobené prevádzkovou činnosťou podľa Občianskeho zákonníka.

Čl. VI

Alternatívne riešenie sporov

- 6.1** V zmysle § 11 ods.1 zákona č. 391/2015 Z.z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov má zákazník právo obrátiť sa na spoločnosť so žiadosťou o nápravu, ak sa domnieva, že spoločnosť porušila jeho práva alebo nie je spokojný so spôsobom, ktorým spoločnosť vybavila jeho reklamáciu.
- 6.2** Ak na žiadosť podľa bodu 6.1 odpovedala spoločnosť zamietavo alebo na žiadosť neodpovedala do 30 dní odo dňa jej odoslania má zákazník právo podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu v zmysle § 11 ods.2 zákona č. 391/2015 Z.z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov.
- 6.3** Zákazník má právo vybrať si subjekt alternatívneho riešenia spotrebiteľského sporu. Aktuálny zoznam subjektov alternatívneho riešenia spotrebiteľských sporov a bližšie informácie o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov, najmä o možnostiach a podmienkach alternatívneho riešenia spotrebiteľských sporov je uvedený na stránke Ministerstva hospodárstva Slovenskej republiky.
- 6.4** Štandardy kvality dodávky pitnej vody verejným vodovodom a odvádzania odpadovej vody verejnou kanalizáciou ustanovuje vyhláška č .276/2012 Z.z. v znení vyhlášky č.235/2016 Z.z.

Čl. VII

Záverečné ustanovenia

- 7.1** Ruší sa Reklamačný poriadok, ktorý nadobudol platnosť a účinnosť dňom 1. júna 2011.
- 7.2** Tento **Reklamačný poriadok** nadobúda platnosť a účinnosť dňom 1. novembra 2017.

Ing. Milan Mojš

riaditeľ spoločnosti