

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 § 18 zákona č. 634/1992 Zb. o ochrane spotrebiteľa v znení neskorších predpisov, Stredoslovenská vodárenská prevádzková spoločnosť, a.s. Banská Bystrica vydáva tento

# REKLAMAČNÝ PORIADOK

## Čl. I VŠEOBECNÉ USTANOVENIE

**Reklamačný poriadok** ustanovuje rozsah a podmienky zodpovednosti Stredoslovenskej vodárenskej prevádzkovej spoločnosti, a.s. Banská Bystrica (**d'alej len „dodávateľ“**) za vady dodávok vody z verejného vodovodu, odvádzania odpadových vôd verejnou kanalizáciou a reklamácie poskytovaných služieb, ktoré súvisia so zabezpečením dodávok vody z verejného vodovodu (**d'alej len „VV“**) a odvádzaním odpadovej vody verejnou kanalizáciou (**d'alej len „VK“**), ako i ostatných poskytovaných služieb, spôsob, postup, miesto a lehotu ich uplatnenia, vrátane nárokov z toho vyplývajúcich.

Za vadu dodávky vody a odvádzania odpadových vôd sa nepovažuje prerušenie alebo obmedzenie dodávky vody a prerušenie alebo obmedzenie odvádzania odpadových vôd v zmysle čl. VI a čl. VII. obchodných podmienok dodávateľa.

## Čl. II ROZSAH, POSTUP A PODMIENKY UPLATŇOVANIA REKLAMÁCIÍ

Odberateľ pitnej vody alebo producent odpadových vôd, odberateľ ostatných poskytovaných služieb (**d'alej len „odberateľ“**) má právo uplatniť si voči dodávateľovi zodpovednosť za vady a reklamáciu:

### a) u dodávky pitnej vody

- na akosť (kvalitu) dodanej pitnej vody
- na množstvo dodanej pitnej vody
- na jednotkovú cenu pri fakturácii

### b) u odvedenej odpadovej vody

- na odvádzanie v dohodnutom rozsahu a stanoveným spôsobom
- na množstvo odvádzaných odpadových vôd
- na jednotkovú cenu pri fakturácii

### c) pri službách poskytovaných v súvislosti s dodávkou vody a odvádzaním odpadových vôd

- kvalitu poskytovanej služby
- na druh a rozsah použitého materiálu
- na jednotkovú cenu pri fakturácii

### d) pri ostatných poskytovaných službách

- kvalitu poskytovanej služby
- kalkuláciu ceny poskytovanej služby

Právo reklamovať podľa čl. II písm. a), b) tohto reklamačného poriadku má **odberateľ**, ktorý je odberateľom vody z verejného vodovodu alebo producentom odpadových vôd odvádzaných do verejnej kanalizácie a má v zmysle ustanovenia § 4 zák. č. 442/2002 Z.z. v znení neskorších predpisov s dodávateľom uzatvorenú písomnú odberateľskú (obchodnú) zmluvu. Konečný spotrebiteľ pitnej vody alebo spoluproducent odpadových vôd, ktorý nemá s dodávateľom uzavretú obchodnú zmluvu môže reklamáciu uplatniť len prostredníctvom zmluvného odberateľa alebo producenta.

**Stredoslovenská vodárenská prevádzková spoločnosť, a.s.**

Partizánska cesta 5 • 974 01 Banská Bystrica

tel. +421 48 4327 111 • fax +421 48 4327 369 • sekretariat@stvps.sk

Bankové spojenie Tatrabanka a.s., číslo účtu: 2624107235/1100, IČ DPH: SK2022102236, IČO 36 644 030

Zapísané v obchodnom registri Okresného súdu Banská Bystrica, odd. 5a vl. č. 840/5

Pri riešení reklamácií na dodávky vody a odvedenie odpadových vôd sa postupuje v zmysle platných Obchodných podmienok dodávateľa.

Pri riešení reklamácií týkajúcich sa dopravných výkonov cestnej nákladnej dopravy sa postupuje v zmysle platného Prepravného poriadku cestnej nákladnej dopravy spoločnosti.

## 2.1 Spôsoby uplatňovania reklamácie

### Reklamáciu môže odberateľ uplatňovať:

- a)  **písomne** na adrese príslušného pracoviska zákazníckeho centra, alebo na adrese uvedenej na faktúre
- b)  **osobne** na príslušnom zákazníckom centre, kde je o reklamácií spísaný  **Reklamačný protokol**, ktorý podpisuje osoba uplatňujúca reklamáciu. Takúto reklamáciu je možné uplatňovať v pracovnej dobe zákazníckeho centra.
- c)  **telefonicky** na telefónnom čísle call centra resp. dispečerskej (poruchovej) služby, a to len v prípade reklamácie kvality dodanej vody alebo podmienok odvedenej odpadovej vody, kedy hrozí priama škoda na majetku alebo je ohrozené zdravie osôb. Takúto reklamáciu je možné uplatňovať 24 hodín denne.

Každá podaná reklamácia musí obsahovať:

- meno a priezvisko odberateľa /producenta/,
- adresu objektu alebo nehnuteľnosti (odberné miesto), ktorá je vodovodnou prípojkou pripojená na VV alebo kanalizačnou prípojkou na VK, ak ide o reklamáciu s tým spojenú
- adresu odberateľa, ak nie je rovnaká ako adresa odberného miesta,
- predmet reklamácie (napr. faktúra č...., fakturované množstvo, poškodené meradlo, potvrdenie o počte osôb) alebo iný popis vady.
- telefónne číslo odberateľa (u telefonických reklamácií je toto číslo povinné)

V prípade písomného podania odberateľa, ktoré nebude jednoznačne obsahovať údaje potrebné pre riadne uplatnenie reklamácie, nebudú tieto dodávateľom kvalifikované ako reklamácia ale budú riešené len ako sťažnosť, v súlade s všeobecne platnými právnymi predpismi.

## 2.2 Lehoty na podanie reklamácií

- 2.2.1 Vadu akosti dodanej vody je odberateľ povinný reklamovať u dodávateľa bez zbytočného odkladu, najneskôr však do 24 hodín od jej zistenia, inak jeho práva zo zodpovednosti za vady zanikajú. Ak odberateľ mieni použiť odoberané vzorky vody ako dôkaz k reklamácií, odoberie vzorky za účasti zástupcu dodávateľa. Odobratá vzorka vody musí byť najneskôr do 24 hod. odovzdaná zapečatená dodávateľovi spolu so zápisom o vykonaní odberu v ktorom musí byť uvedený dátum, hodina a miesto odberu, meno a podpis osoby, ktorá vzorku odobrala.
- 2.2.2 Vady množstva dodanej vody z verejného vodovodu alebo množstva vody odvedenej do verejnej kanalizácie je odberateľ povinný reklamovať u dodávateľa bezodkladne, najneskôr však v lehote splatnosti faktúry, ktorej sa reklamácia týka, inak jeho práva zo zodpovednosti za vady zanikajú.
- 2.2.3 V prípade, ak odberateľ zistil na určenom meradle iné ako obvykle zmerané množstvo odobratej 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 /odvedenej/ vody  **kedykoľvek počas odpočtového cyklu, keď dôvod na podanie reklamácie zistil.**
- 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 v zmysle prílohy č.1 k vyhláske MŽP SR č. 397/2003 Z. z. (paušál) alebo výpočtom, odberateľ môže u dodávateľa uplatňovať reklamáciu na vyúčtované množstvo, len ak bez zbytočného odkladu písomne oznámil zmeny, ktoré u neho nastali a to ešte v čase pred vykonanou fakturáciou. Inak dodávateľ prihliadne na oznámené zmeny až v nasledujúcom fakturačnom období.
- 2.2.5 Ak sa množstvo vôd z povrchového odtoku (voda z atmosférických zrážok) z nehnuteľnosti odvádzaných verejnou kanalizáciou určuje výpočtom podľa prílohy č. 2 k vyhláske MŽP SR č. 397/2003 Z.z., producent môže po podpísaní obchodnej zmluvy uplatňovať reklamáciu vykonanej fakturácie len v prípade, ak relevantne preukáže zmeny, ktoré nastali vo veľkosti a charaktere plochy nehnuteľnosti, z ktorej sa voda z povrchového odtoku odvádzala do VK. Dodávateľ prihliadne na takto oznámené zmeny až v nasledujúcom fakturačnom období a to na základe vykonanej zmeny odberateľskej zmluvy.

### ČI. III. POVINNOSTI DODÁVATEĽA A ODBERATEĽA

#### 3.1 Povinnosti dodávateľa

Dodávateľ je povinný:

- a) zabezpečiť príjem reklamácií počas pracovných dní celej pracovnej doby na zákazníckom centre
- b) v prípade reklamácií na **nevyhovujúcu kvalitu vody, neodkladne** prešetriť stav a podľa technických možností dodávateľa bezodkladne vykonať potrebnú nápravu,
- c) písomne informovať odberateľa o postupe vybavovania reklamácie ako aj o výsledku preskúšania meradla v súlade s ods. 1 § 30 zákona č. 442/2002 Z. z. v znení neskorších predpisov,
- d) písomne informovať odberateľa o výsledku vybavenia reklamácie v lehote do 30 dní odo dňa jej doručenia (mimo prípadov uvedených v § 30 zákona č. 442/2002 Z. z. v znení neskorších predpisov)

#### 3.2 Povinnosti odberateľa

**Odberateľ je povinný pri riešení reklamácie poskytnúť potrebnú súčinnosť a dodávateľovi podľa povahy predmetu reklamácie prípadne umožniť:**

- a) vstup na nehnuteľnosť pripojenú na VV a VK za účelom prístupu k vodovodnej a kanalizačnej prípojke,
- b) vykonať kontrolu meradla, prípadne jeho výmenu, alebo kontrolný odpočet z meradla,
- c) vykonať kontrolu kvality dodávanej vody z VV a vypúšťanej odpadovej vody do VK.
- d) vykonať kontrolu spôsobu odvádzania zrážkových vôd verejnou kanalizáciou

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

### ČI. IV. SPÔSOB A LEHOTY VYBAVENIA REKLAMÁCIE

#### 4.1 Reklamácia kvality pitnej vody

Zjavnú vadu akosti (kvality) pitnej vody (zápach, zákal, farba, znečistenie a pod.) **musí odberateľ reklamovať bez zbytočného odkladu najneskôr do 24 hodín od zistenia.**

##### Postup dodávateľa

Kontrolný odber vzorky, 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. Odber vzorky sa realizuje z vodovodnej prípojky bezprostredne za meradlom, ak meradlo nie je osadené odber vzorky sa realizuje bezprostredne za hlavným uzáverom. Dodávateľ zabezpečí vykonanie rozboru tejto vzorky vo svojom akreditovanom laboratóriu.

Ak sa vykonaným rozborom zistí, že vzorka spĺňa príslušné hygienické požiadavky na kvalitu dodávanej vody verejným vodovodom a reklamácia je vyhodnotená ako neopodstatnená, odberateľ je povinný uhradiť náklady na vykonanie odberu a rozboru vody.

#### 4.2 Reklamácia množstva dodanej pitnej vody

##### 4.2.1

Ak zo strany odberateľa je spochybňované množstvo dodanej pitnej vody príp. funkčnosť meradla a správnosť jeho merania a nie je odberateľom uplatnená písomná požiadavka na jeho metrologické preskúšanie, dodávateľ **v lehote do 5 pracovných dní od doručenia reklamácie zabezpečí:**

- kontrolu technického stavu meradla vrátane jeho príslušenstva (spojovacích častí) a to za prítomnosti odberateľa alebo ním poverenej osoby
- vykonanie kontrolného odpočtu meradla a v prípade, že kontrolný odpočet potvrdí, že stav na meradle súhlasí so stavom na faktúre, reklamácia sa kvalifikuje ako neopodstatnená

V prípade, že sa pri kontrole technického stavu meradla zistí:

- poškodenie overovacej alebo zabezpečovacej značky,

- poškodenie meradla spôsobené jeho nedostatočnou ochranou odberateľom,
- zásah odberateľa, ktorým spôsobil jeho poškodenie

reklamácia sa kvalifikuje **ako neopodstatnená** a v zmysle § 30 ods. 3 zákona 442/2002 Z. z. v znení neskorších predpisov náhradu škody a náklady spojené s výmenou alebo opravou meradla v plnom rozsahu hradí **odberateľ**.

Ak sa pri kontrole technického stavu meradla preukáže porucha na meradle alebo netesnosť pripojovacích šroubení a tesnení medzi meradlom a vodovodným potrubím zapríčinená pracovníkmi dodávateľa, reklamácia sa kvalifikuje **ako opodstatnená**.

Vyhodnotenie opodstatnenej reklamácie sa realizuje po vykonaní kontrolného odpočtu z meradla a porovnania zistených údajov o odbornom mieste s údajmi v histórii odpočtov a fakturácie vedenej dodávateľom. V takomto prípade sa množstvo odobratej vody určí výpočtom podľa **bodú 4.4**, pričom za čas poruchy meradla sa bude považovať počet dní z obdobia, ktoré začína dňom počiatočného odpočtu meradla uvedeného v poslednej vyúčtujúcej faktúre za vodné a končí dňom výmeny meradla alebo dňom odstránenia poruchy na príslušenstve meradla.

#### 4.2.2

Ak zo strany odberateľa je spochybňovaná funkčnosť meradla a odberateľ predloží písomne **Žiadosť o preskúšanie meradla**, dodávateľ zabezpečí demontáž meradla do 10 pracovných dní od doručenia žiadosti a v lehote do 30 dní odo dňa doručenia žiadosti požiada o jeho preskúšanie v autorizovanej skúšobni, podľa zákona číslo 142/2000 Z. z. o metrologii v znení neskorších predpisov. Ak reklamácia nebude z tohto titulu vybavená v lehote 30 dní, dodávateľ je povinný zaslať odberateľovi oznámenie o postupe jej vybavovania.

**Žiadosti odberateľa o preskúšanie meradla 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.

V tomto prípade podľa § 30 ods. 3 zákona číslo 442/2002 Z. z. náhradu škody a náklady spojené s výmenou alebo opravou meradla hradí **odberateľ**.

##### 4.2.2.1 Ak sa pri skúške meradla vyžadanej odberateľom zistí, že:

a) meradlo **n e s p í ň a** požiadavky stanovené zákonom č. 142/2000 Z. z. o metrologii 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 kvalifikuje **ako opodstatnená**. V takomto prípade množstvo odobratej vody za čas poruchy meradla sa určí výpočtom podľa **bodú 4.4**. Náklady na preskúšanie a výmenu alebo opravu meradla hradí **dodávateľ**.

b) meradlo **s p í ň a** požiadavky stanovené zákonom č. 142/2000 Z. z. alebo jeho údaje sa neodchyľujú od skutočnosti viac, ako pripúšťa vyhláška ÚNMS SR č. 210/2000 Z. z. sa reklamácia kvalifikuje **ako neopodstatnená**. V zmysle § 30 ods. 2 a 3 zákona č. 442/2002 Z. z. uhradí náklady spojené s preskúšaním meradla vrátane nákladov na jeho výmenu **odberateľ**.

4.2.2.2 Výsledok preskúšania meradla autorizovanou skúšobňou je pre dodávateľa a odberateľa záväzný. Výsledok preskúšania dodávateľ odberateľovi písomne oznámi v lehote do 10 dní odo dňa doručenia posudku dodávateľovi.

4.2.2.3 Žiadosť o preskúšanie meradla nezbavuje odberateľa povinnosti zaplatiť dodávateľovi v určenej lehote **vodné a stočné**.

#### 4.2.3

Ak sa určuje množstvo dodanej pitnej vody podľa smerných čísel spotreby (paušál) a pre jeho určenie je rozhodujúci údaj o počte osôb (bytové domy, rodinné domy) je odberateľ povinný k reklamáci (oznámeniu) pripojiť i potvrdenie mestského alebo obecného úradu o počte osôb prihlásených k pobytu v byte resp. v dome.

Ak odberateľ namieta počet osôb trvale zdržiavajúcich sa na adrese OM je povinný k reklamácií pripojiť potvrdenie mestského alebo obecného úradu o počte osôb zdržiavajúcich sa na adrese OM. V prípade, že mestský alebo obecný úrad potvrdenie nevydá, odberateľ toto potvrdenie nahradí „čestným prehlásením“ o počte osôb.

Oznámenie je dodávateľ oprávnený preskúmať, pričom bude vychádzať z výsledkov vlastného preskúmania a k oznámenej zmene prihladne pri prvej fakturácii vodného a stočného po obdržaní oznámenia.

#### 4.3 Reklamácia stavu meradla pri jeho výmene

V prípade neprítomnosti odberateľa alebo ním písomne poverenej osoby v čase výmeny meradla, odberateľ má možnosť **do 15 dní** od obdržania doporučenej zásielky so Záznamom o pohybe vodomeru reklamovať jeho konečný stav u dodávateľa. Do tohto termínu je dodávateľ povinný vymontované meradlo uskladniť a mať k dispozícii pre prípad reklamácie. Ak bude uplatnená reklamácia po tejto lehote a meradlo nebude už k nahliadnutiu, reklamácia bude kvalifikovaná ako **neopodstatnená**.

#### 4.4 Výpočet množstva odberu pitnej vody za čas poruchy meradla

Na účely výpočtu množstva odberu vody za čas poruchy meradla sa rozumie:

**čas poruchy meradla (T)** počet dní, ktoré uplynú odo dňa posledného poruchou neovplyvneného odpočtu z meradla ku dňu odstránenia poruchy alebo jeho výmeny,

**porovnatel'ným obdobím (T<sub>F</sub>) minulého roka** obdobie, v ktorom sa množstvo dodanej vody z verejného vodovodu spoplatňovalo z dvoch alebo viac po sebe nasledujúcich odpočtov z meradla vykonaných v rovnakom kalendárnom období v minulom roku,

**nasledujúcim zrovnateľným obdobím** obdobie, ktoré začína dňom odstránenia poruchy meradla alebo odo dňa jeho výmeny a následného prvého odpočtu z meradla,

Množstvo odobratej pitnej vody za čas poruchy meradla sa určí v zmysle § 30 ods. 4 zákona č. 442/2002 Z. z. v znení neskorších predpisov výpočtom podľa vzorca:

$$Q = Q_D \cdot T \text{ (m}^3\text{)}$$
$$Q_D = Q_F / T_F \text{ (m}^3\text{.deň}^{-1}\text{)}$$

kde:

**Q** – vypočítané množstvo odobratej pitnej vody za čas poruchy meradla (m<sup>3</sup>),

**T** – čas poruchy meradla (počet dní),

**Q<sub>D</sub>** – priemerné denné množstvo odobratej pitnej vody z VV

**Q<sub>F</sub>** – spoplatnené množstvo v porovnatel'nom období minulého roka (m<sup>3</sup>),

**T<sub>F</sub>** – počet dní zo spoplatneného obdobia vodného (odpočtového cyklu), ktorého dátum dňa počiatočného a koncového odpočtu z meradla je uvedený na faktúre z porovnatel'ného obdobia minulého roka.

Ak ide o **nový odber alebo o zmenu v odberových pomeroch pitnej vody z VV**, priemerné denné množstvo odobratej pitnej vody **Q<sub>D</sub>** (m<sup>3</sup>.deň<sup>-1</sup>) sa vypočíta podľa vyššie uvedeného vzorca s tým, že **Q<sub>F</sub>** sa určí podľa množstva dodávanej vody v **nasledujúcom porovnatel'nom období**.

#### 4.5 Reklamácia množstva odvedenej odpadovej vody

4.5.1 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 bodu 4.4.

4.5.2 Ak odberateľ reklamuje množstvo odvádzaných odpadových vôd z dôvodu úniku vody mimo VK počas poruchy na vodovodnej prípojke za meradlom (vodomermom), odberateľ musí túto skutočnosť nahlásiť v čase trvania poruchy na dispečing alebo call centrum. Dodávateľ si tieto skutočnosti preverí najneskoršie do 3 dní odo dňa nahlásenia poruchy. V prípade, že sa nepotvrdí únik vody mimo VK reklamácia sa kvalifikuje ako **neopodstatnená**. Ak sa preverením potvrdí únik vody mimo VK reklamácia sa kvalifikuje ako **opodstatnená príp. čiastočne opodstatnená** a dodávateľ pristúpi k riešeniu reklamácie až po odstránení poruchy na vodovodnej prípojke. Množstvo odvedenej odpadovej vody za čas poruchy na vodovodnej prípojke za meradlom sa určí výpočtom podľa bodu 4.4 príp. so zohľadnením percentuálnej výšky v prípade čiastočne opodstatnenej reklamácie. Čas poruchy je potom určený počtom dní odo dňa počiatočného odpočtu z meradla uvedeného v poslednej faktúre za vodné a stočné a dňom odstránenia poruchy.



V prípade, že odberateľ reklamuje množstvo odvádzaných odpadových vôd v čase po odstránení poruchy, pričom poruchu neodstraňoval dodávateľ, respektívne dodávateľ nebol k tejto poruche prizvaný, takáto reklamácia bude považovaná za **neopodstatnenú**.

#### 4.6 Výpočet množstva odvedenej odpadovej vody za čas poruchy meradla

Na účely výpočtu množstva odvedenej odpadovej vody za čas poruchy meradla vo vlastníctve producenta sa rozumie:

**čas poruchy meradla (T)** – počet dní, ktoré uplynú odo dňa posledného poruchou neovplyvneného odčítania pretečeného množstva ku dňu odstránenia poruchy alebo jeho výmeny,

**porovnatel'ným obdobím (T<sub>F</sub>) minulého roka obdobia, v ktorom spoplatnené množstvo odvedenej odpadovej vody bolo v dvoch alebo viac po sebe nasledujúcich spoplatňovaných obdobi (odpočtových cyklov pretečeného množstva) v rovnakom období v minulom roku,**

**nasledujúcim porovnatel'ným obdobím obdobia, ktoré začína plynúť dňom odstránenia poruchy na meradle, alebo odo dňa jeho výmeny a následného prvého odčítania pretečeného množstva,**

Ak nemožno presne určiť množstvo vypúšťaných odpadových vôd za čas poruchy meradla vo vlastníctve odberateľa (producenta) umiestneného na kanalizačnej prípojke, určí sa podľa § 31 ods. 4 zákona č.442/2002 Z.z. výpočtom podľa vzorca:

$$Q_{OV} = Q_D \cdot T \text{ (m}^3\text{)}$$
$$Q_D = Q_{FOV} / T_F \text{ (m}^3\text{)}$$

kde:

**Q<sub>OV</sub>** – vypočítané množstvo odvedenej odpadovej vody za čas poruchy meradla (m<sup>3</sup>)

**T** – čas poruchy meradla (počet dní)

**Q<sub>D</sub>** – denný priemer vypúšťaného množstva odpadovej vody

**Q<sub>FOV</sub>** – spoplatnené množstvo odvedenej odpadovej vody v porovnatel'nom období minulého roka (m<sup>3</sup>)

**T<sub>F</sub>** – počet dní zo spoplatneného obdobia stočného (odpočtového cyklu), ktorého dátum dňa počiatočného a koncového odpočtu meradla je uvedený na faktúre z porovnatel'ného obdobia minulého roka.

Ak ide o nové vypúšťanie alebo o **zmenu** vo vypúšťaní odpadových vôd, podľa množstva vypúšťanej odpadovej vody v **nasledujúcom porovnatel'nom období**. V tomto prípade denný priemer vypúšťaného množstva odpadovej vody **Q<sub>D</sub>** (m<sup>3</sup>.deň<sup>-1</sup>) sa vypočíta podľa uvedeného vzorca s tým, že **Q<sub>FOV</sub>** sa určí podľa množstva odvedenej odpadovej vody v nasledujúcom porovnatel'nom období.

#### 4.7 Reklamácia ostatných služieb súvisiacich s odvedením a čistením odpadovej vody

Dodávateľ pri havarijných situáciách 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. Pri oprávnenej reklamácií je dodávateľ povinný v primeranej lehote vykonať nápravu s ohľadom na jej technické riešenie.

#### 4.8 Reklamácia ostatných poskytovaných služieb

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

Pred potvrdením výkazu vykonaných prác a služieb, dodávky materiálu a použitej dopravy je objednávateľ povinný sa presvedčiť, 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 ich požadovať predložiť.

Dodatočne zistené skryté vady poskytnutých služieb a prác je objednávateľ povinný v záručnej lehote reklamovať bezodkladne u dodávateľa.

V prípade opodstatnenej bezodkladne uplatnenej reklamácie má objednávateľ právo na dodatočné odstránenie reklamovanej vady, prípadne na poskytnutie primeranej zľavy z poskytnutej služby, alebo prác. Výber spôsobu vybavenia opodstatnenej reklamácie je na zväžení objednávateľa za podmienky, že oba spôsoby vybavenia

reklamácie je možné v danom prípade zo strany dodávateľa aj realizovať. O dohodnutom spôsobe a rozsahu vybavenia reklamácie spíše dodávateľ písomný protokol, ktorý potvrdí objednávateľ. Vybavenie oprávnenej reklamácie je zo strany dodávateľa vykonávané bez zbytočného odkladu.

#### 4.9 Reklamácia použitej ceny vo faktúre

Ak je pri vyúčtovaní **vodného** alebo **stočného**, **ostatnej fakturácie** spochybňovaná **použitá cena** (cenník), alebo ak vznikne chyba použitím nesprávnej ceny, odberateľ musí reklamáciu podať pred uplynutím lehoty splatnosti faktúry. Dodávateľ je povinný preveriť použitú účtovanú cenu s ohľadom na fakturačné obdobie a vykonané práce (výkony). Na základe vyhodnotenia reklamácie dodávateľ zašle odberateľovi písomnú odpoveď a v prípade kvalifikovania reklamácie **ako opodstatnenej**, zašle odpoveď spolu s opravenou faktúrou.

### Čl. V 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. 126/2006 Z. z. o verejnom zdravotníctve a o zmene a doplnení niektorých zákonov a Nariadenia vlády SR č. 354/2006, ktorým sa stanovujú požiadavky na vodu určenú na ľudskú spotrebu a kontrolu kvality vody určenej na ľudskú spotrebu, má odberateľ právo na poskytnutie zľavy z vodného, pričom výška tejto zľavy bude stanovená individuálne s prihliadnutím na závažnosť vady.
- 5.2 V prípade oprávnenej a opodstatnenej reklamácie na vyúčtované množstvo dodanej pitnej vody alebo na množstvo odvedenej odpadovej vody alebo účtovanej ceny, vystaví dodávateľ dobropis, a v prípade už zrealizovanej úhrady zo strany odberateľa, vráti odberateľovi dobropisovanú finančnú čiastku, bez zbytočného odkladu, najneskôr však do 30 dní od dátumu uznania reklamácie.
- 5.3 V prípade oprávnenej a opodstatnenej reklamácie v ostatných prípadoch je dodávateľ povinný bez zbytočného odkladu na vlastné náklady odstránením závadného stavu oprávnenú reklamáciu vyriešiť.

### Čl. VI Záverečné ustanovenia

- 6.1 Reklamačný poriadok bol schválený predstavenstvom spoločnosti. Jeho zmeny, alebo doplnky je možné vykonať len na základe schválenia predstavenstvom spoločnosti.
- 6.2 Po každej vykonanej zmene, alebo doplnku reklamačného poriadku je predstavenstvo povinné zabezpečiť vydanie kompletného reklamačného poriadku v platnom znení s uvedením dátumu jeho účinnosti.
- 6.3 Na reklamačný poriadok priamo nadväzujú platné Obchodné podmienky dodávky vody z verejného vodovodu a odvádzania odpadových vôd verejnou kanalizáciou a Prepravný poriadok cestnej nákladnej dopravy.
- 6.4 Tento reklamačný poriadok nadobúda účinnosť dňa **1. novembra 2008**.

  
Ing. Peter Martinka  
člen predstavenstva a.s. a generálny riaditeľ

STREDOSLOVENSKÁ VODÁRENSKÁ  
PREVÁDZKOVÁ SPOLOČNOSŤ  
akciová spoločnosť ⑈  
974 01 BANSKÁ BYSTRICA