



SEVEROSLOVENSKÉ VODÁRNE A KANALIZÁCIE, a. s.

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 vady 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 Severoslovenských vodární a kanalizácií, a.s., prevádzkovateľa verejného vodovodu (ďalej v texte len „VV“) a verejnej kanalizácie (ďalej v texte len „VK“) (ďalej v texte len „dodávateľ“) a pre všetky fyzické osoby alebo právnické osoby, ktoré majú s dodávateľom uzatvorenú písomnú zmluvu o dodávke vody z VV alebo o odvádzaní odpadových vôd VK (ďalej v texte len „odberateľ“).

ČI. II ROZSAH, POSTUP A PODMIENKY UPLATŇOVANIA REKLAMÁCII

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

- a) kvalitu dodanej pitnej vody,
- 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 041/7243025, 041/7071729 a to len prípade reklamácie kvality dodanej 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.

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. faktúra č...., odobraté množstvo, poškodené meradlo) alebo popis vady,
- 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 požadované údaje najmä popis vady 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 bez zbytočného odkladu.**

2.2.2 V prípade, ak odberateľ reklamuje 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 v zmysle prílohy č.1 k vyhláske 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 atmosferických zrážok) z nehnuteľnosti vypúšťanej do verejnej kanalizácie určuje výpočtom podľa prílohy č. 2 k vyhláske 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.

ČI. III

POVINNOSTI DODÁVATEĽA A ODBERATEĽA

3.1 Povinnosti dodávateľa

Dodávateľ je povinný:

- a)** zabezpečiť, aby počas celej pracovnej doby bol na pracovisku odbytu prítomný zamestnanec zodpovedný za príjem, evidenciu a vybavovanie reklamácií,

- b)** zjednať neodkladne nápravu a vykonať také opatrenia, aby v prípade oprávnených reklamácií na **nevyhovujúcu kvalitu vody**, nedochádzalo k stavu ktorý reklamáciu vyvolal,

- c)** písomne informovať odberateľa o postupe vybavovania reklamácie ako aj o výsledku preskúšania meradla **s kvalifikovaním reklamácie** v súlade s ods. § 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 do 30 dní odo dňa jej podania.

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.

ČI. IV

SPÔSOB A LEHOTY VYBAVENIA REKLAMÁCIE

4.1 Reklamácia kvality pitnej vody

Zjavnú vadu kvality pitnej vody (zápach, zúkal, 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** dodávateľa, posúdeného Regionálnym úradom

verejného zdravotníctva a z výsledkov už vykonaných rozborov vzoriek.

Ak sa odberateľ neuspokojí s predloženým prehľadom výsledkov rozborov vody v danej lokalite a bude trvať na vykonaní kontrolného odberu vzorky a následnom rozbere vody, dodávateľ zabezpečí najneskôr do **24 hodín** od podania reklamácie kontrolný odber vzorky z VV v najbližšom možnom mieste k pripojeniu 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 podľa vyhlášky MZ SR č. 151/2004 Z. z. o požiadavkách na pitnú vodu a kontrolu kvality pitnej vody, reklamácia sa kvalifikuje **ako neopodstatnená** a náklady spojené s odberom a vykonaním rozboru kontrolnej vzorky vody 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** a bude vybavená súlade s ČI.V.

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 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 závitových pripojení, 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 odpočtov a fakturácie vedenej dodávateľom.

V takomto prípade sa množstvo odobratej vody určí výpočtom podľa **ods. 4.4** tohto článku.

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 výmenu meradla do 3 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 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 výmene meradla zistí:

- poškodenie overovacej alebo 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 zistí, že:

a) meradlo **nesplní** 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 kvalifikuje

ako opodstatnená.

V takomto prípade množstvo odobratej vody za čas poruchy meradla sa určí výpočtom podľa **ods. 4.4** tohto článku. 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 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**.

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

4.2.4 Podľa § 30 ods.4 zákona žiadosť o preskúšanie meradla nezbavuje odberateľa povinnosti zaplatiť v určenej lehote **vodné**.

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 Výpočet množstva odberu pitnej vody za čas poruchy meradla

4.4.1 Na účely výpočtu množstva za čas poruchy meradla sa rozumie:

- čas poruchy meradla (T)** počet dní, odo dňa počiatočného odpočtu z meradla uvedeného v poslednej faktúre pred uplatnením reklamácie alebo žiadosti o preskúšanie meradla až ku dňu výmeny meradla alebo odstránenia poruchy
- porovnateľným obdobím (T_F) minulého roka** obdobie, v ktorom sa množstvo odobratej vody z VV spoplatňovalo z dvoch alebo viac po sebe nasledujúcich odpočtov z meradla vykonaných v rovnakom kalendárnom období v minulom roku,
- nasledujúcim porovnateľným obdobím** obdobie, ktoré začína dňom odstránenia poruchy na závitových pripojeniach meradla alebo odo dňa jeho výmeny a následného prvého odpočtu z meradla,
- koeficientom nárastu alebo poklesu odobratého množstva pitnej vody z VV**, podiel priemerného denného odobratého množstva vypočítaného z obdobia poruchou

neovplyvneného spoplatneného obdobia vodného (odpočtového cyklu) a priemerného denného odobratého množstva vypočítaného z porovnateľného spoplatneného obdobia v minulom roku.

4.4.2 Za zmenu v odberových pomeroch pitnej vody sa považuje ak:

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

4.4.3 Množstvo odobratej pitnej vody za čas poruchy meradla alebo jeho závitových pripojení sa určí podľa § 30 ods.4 zákona. výpočtom podľa vzorca: $Q = Q_D \cdot T$ (m³) kde:

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

T - čas poruchy meradla (počet dní),

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

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

Q_F - spoplatnené množstvo v porovnateľnom období minulého roka (m³),

T_F - počet dní zo spoplatneného obdobia vodného (odpočtového cyklu), ktorého dátum dňa počiatočného a koncového odpočtu z meradla je uvedený na faktúre z porovnateľného obdobia minulého roka.

4.4.4 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_F** sa určí podľa množstva dodávanej vody v nasledujúcom porovnateľnom období.

4.5 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.

4.6 Reklamácia množstva odvedenej odpadovej vody

4.6.1 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**.

- 4.6.2 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 najneskoršie do 3 dní odo dňa podania reklamácie. V prípade, že sa tieto skutočnosti nepotvrdia, reklamácia sa kvalifikuje ako **neopodstatnená**.

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 daný počtom dní odo dňa počiatočného odpočtu z meradla uvedeného v poslednej faktúre, pred uplatnením reklamácie a dňom odstránenia poruchy.

- 4.6.3 AK množstva odvedenej odpadovej vody nie je merané, v prípade podania 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.

4.7 Výpočet množstva odvedenej odpadovej vody za čas poruchy meradla

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

- a) **čas poruchy meradla (T)** počet dní, ktoré uplynú odo dňa posledného poruchou neovplyvneného odčítania pretečeného množstva ku dňu odstránenia poruchy meradla alebo jeho výmeny,
- b) **porovnatelným obdobím (T_F) minulého roka** obdobie, v ktorom **spoplatnené** množstvo odvedenej odpadovej vody bolo z dvoch alebo viac po sebe nasledujúcich spoplatňovaných období (odpočtových cyklov pretečeného množstva) v rovnakom kalendárnom období v minulom roku,
- c) **nasledujúcim porovnatelným obdobím** obdobie, ktoré začína dňom odstránenia poruchy na meradle alebo odo dňa jeho výmeny a následného prvého odčítania pretečeného množstva,
- d) **koeficientom nárastu alebo poklesu priemerného denného vypusteného množstva** odpadovej vody, **podiel** priemerného denného vypusteného množstva vypočítaného z obdobia poruchou neovplyvneného spoplatneného obdobia stočného a priemerného denného odberu vypočítaného z porovnatelného obdobia minulého roka.

- 4.7.2 Za zmenu vo vypúšťaní odpadových vôd sa považuje ak:

- a) **koeficient poklesu denného priemeru** vypusteného množstva odpadových vôd je **nižší ako 0,7**,
- b) **koeficient nárastu denného priemeru** vypusteného množstva odpadových vôd je **vyšší ako 1,3**.

- 4.7.3 Ak nemožno presne určiť množstvo vypúšťaných odpadových vôd **za čas poruchy meradla vo vlastníctve odberateľa** umiestneného na kanalizačnej prípojke, určí sa podľa § 31 ods. 4 zákona výpočtom podľa vzorca:

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

Q_{OV} – vypočítané množstvo odvedenej odpadovej vody za čas poruchy meradla (m^3),

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

Q_D - denný priemer vypúšťaného množstva odpadovej vody vypočítaný podľa vzorca:

$Q_D = Q_{FOV} / T_F \text{ (m}^3\text{.deň}^{-1}\text{) kde:}$

Q_{FOV} - spoplatnené množstvo odvedenej odpadovej vody v porovnatelnom období minulého roka (m^3),

T_F - počet dní zo spoplatneného obdobia stočného (odpočtového cyklu), ktorého dátum dňa počiatočného a koncového odpočtu z meradla je uvedený na faktúre z porovnatelného obdobia minulého roka.

4.7.4 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_D ($m^3 \cdot deň^{-1}$) sa vypočíta podľa **vzorca** $Q_D = Q_{FOV} / T_F$ s tým, že Q_{FOV} sa určí podľa množstva odvedenej odpadovej vody v nasledujúcom porovnatel'nom období.

Dodávateľ a odberateľ sa môžu dohodnúť na určení denného priemeru vypúšťaného množstva odpadovej vody Q_D ($m^3 \cdot deň^{-1}$) spôsobom uvedeným v ods. 4.6.3.

4.7 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 opodstatnenej**, na vrátenú faktúru dodávateľ vyhotoví dobropis odberateľovi zašle opravenú faktúru.

Čl. V NÁROKY VYPLÝVAJÚCE ZO ZODPOVEDNOSTI ZA VADY

5.1 V prípade dodávky a odberu pitnej vody, pri ktorej bolo na základe reklamácie **jej kvality**

preukázané, že nespĺňa ukazovatele kvality pitnej vody a ich hygienické limity 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.

- 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 závadného stavu.
- 5.4** Uplatnením nároku zo zodpovednosti za vady zostáva nedotknutá zodpovednosť dodávateľa za škody spôsobené prevádzkovou činnosťou podľa Občianskeho zákonníka.

Čl. VI ZÁVEREČNÉ USTANOVENIA

- 6.1** Ruší sa Reklamačný poriadok, ktorý nadobudol účinnosť **1. augusta 2004**.
- 6.2** Tento **Reklamačný poriadok** nadobúda platnosť dňom 07.09.2006 a účinnosť dňom uvedeným v nariadení generálneho riaditeľa.

V Žiline, 7.9.2007

JUDr. Peter Šimko
predseda predstavenstva

Ing. Miroslav Kundrík
člen predstavenstva