



SEVEROSLOVENSKÉ VODÁRNE A KANALIZÁCIE, a. s.

REKLAMAČNÝ PORIADOK

sa riadi ustanoveniami časti VIII. Občianskeho zákonníka č. 40/1964 Zb. v platnom znení a zákonom 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov v platnom znení

ČI. 1 PREDMET REKLAMÁCIE

- 1.1 Spotrebiteľ (Objednávateľ) má právo uplatniť voči našej spoločnosti zodpovednosť za vady
 - a) **v poskytovaných službách**
 - b) **na dodaných výrobkoch**
- 1.2 Dodávateľ Severoslovenské vodárne a kanalizácie a.s. (ďalej SEVAK) je povinná reklamáciu na predmet uvedený v bode 1.1 vybaviť.
- 1.3 Tento reklamačný poriadok neplatí pre reklamácie súvisiace s dodávkou vody a odvádzaním odpadových vôd, na ktoré platí osobitný reklamačný poriadok.

ČI. 2 UPLATNENIE REKLAMÁCIE

Reklamáciu uplatní spotrebiteľ bez zbytočného odkladu po zistení vady. Reklamáciu môže uplatiť spotrebiteľ len v prípade, ak za **poskytnuté služby alebo dodané výrobky zaplatil.**

2.1 Spotrebiteľ môže podať reklamáciu :

2.1.1 písomne

- a) **listom** na adresu:
 - sídla spoločnosti, Bôrická cesta 1960, 010 57 Žilina počas pracovnej doby
- b) **elektronicky na adrese:**
podatelna@sevak.sk

2.1.2 ústne

- a) **osobne** na adresu
 - sídla spoločnosti, Bôrická cesta 1960, 010 57 Žilina počas pracovnej doby u zamestnanca obchodného útvaru
- b) **telefonicky** na čísle telefónu 041/707 17 11 počas pracovnej doby u zamestnanca obchodného útvaru

2.2 Náležitosti uplatňovanej reklamácie:

- a) **identifikačné údaje objednávateľa** (meno a priezvisko alebo obchodné meno, IČO, adresa spotrebiteľa, telefonický kontakt alebo e-mail),
- b) **predmet reklamácie** (podrobný popis vady, nedodržania bežnej kvality, obchodných podmienok a pod.)
- c) **doklad o zaplatení** za poskytnuté služby alebo dodané výrobky

2.3 Spotrebiteľ môže byť v reklamačnom konaní zastúpený treťou osobou na základe predloženia plnej moci.

2.4 Prijatie reklamácie

- Ak je reklamácia uplatnená podľa čl. 2 bod 2.1.1 písm. b), c), a bod 2.1.2 a), b) SEVAK doručí spotrebiteľovi po prijatí reklamácie **potvrdenie o prijatí reklamácie:**
- a) **ihneď**
 - b) **bez zbytočného odkladu**
 - c) **najneskôr s dokladom o vybavení reklamácie**

2.5 Spôsob vybavenia reklamácie SEVAK určí

- a) **ihneď**
- b) v zložitých prípadoch do 3 pracovných dní odo dňa uplatnenia reklamácie
- c) v odôvodnených prípadoch do 30 kalendárnych dní odo dňa uplatnenia reklamácie

2.6 Pri podaní reklamácie podľa bodu 2.1.1 písm. b), c) začínajú lehoty s termínom plnenia „ihneď“, plynúť od najbližšieho pracovného dňa.

Čl. 3 LEHOTY NA VYBAVENIE REKLAMÁCIE

- 3.1 Po **určení spôsobu vybavenia reklamácie** SEVAK vybaví reklamáciu v nasledovných lehotách:
- a) ihneď
 - b) najneskôr do 30 kalendárnych dní
- Lehoty sa počítajú odo dňa uplatnenia (doručenia) reklamácie a v súlade s našou pracovnou dobou .

3.2 V lehotách uvedených v bode 3.1 SEVAK vybaví reklamáciu. Ak SEVAK posúdi reklamáciu ako

- a) **opodstatnenú** má spotrebiteľ nárok vyplývajúci z vadného plnenia t.j. plnenia, ktoré nebolo v súlade s obchodnými podmienkami, zmluvnými podmienkami a pod. Súčasne má spotrebiteľ nárok na náhradu škody.
 - b) **neopodstatnenú** nemá spotrebiteľ nárok vyplývajúci z vadného plnenia a nemá nárok na náhradu škody.
- 3.3 Po vybavení reklamácie SEVAK vydá spotrebiteľovi **písomný doklad** najneskôr do 30 kalendárnych dní odo dňa uplatnenia reklamácie.

Čl. 4 LEHOTY NA PODANIE REKLAMÁCIE

- 4.1 Spotrebiteľ musí uplatniť reklamáciu bez zbytočného odkladu po zistení vady najneskôr do 24 mesiacov odo dňa poskytnutia služby alebo dodania výrobku, v opačnom prípade SEVAK posúdi reklamáciu ako neopodstatnenú.

Čl. 5 SÚČINNOSŤ SPOTREBITEĽA PRI VYBAVOVANÍ REKLAMÁCIE

- 5.1 Podmienkou pre vybavenie reklamácie je súčinnosť spotrebiteľa. Spotrebiteľ na základe požiadavky SEVAK pre účely vybavenia reklamácie:
- a) poskytne ďalšie relevantné, objektívne informácie, doklady, dokumenty
 - b) umožní prístup k predmetu reklamácie

Čl. 6 ZÁVEREČNÉ USTANOVENIA

- 6.1 Tento **Reklamačný poriadok** nadobúda platnosť a účinnosť od 01.01.2011.

V Žiline, 01.01.2011

JUDr. Peter Šimko
predseda predstavenstva

Ing. Miroslav Kunderík
člen predstavenstva