



Západoslovenská vodárenská spoločnosť, a.s.

Nábřežie za hydrocentrálou 4, 949 60 Nitra

IČO: 36550949, DIČ: 2020154609, IČDPH: SK2020154609

Zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu v Nitre

Oddiel: Sa, vložka č. 10193/N

REKLAMAČNÝ PORIADOK

vydaný Západoslovenskou vodárenskou spoločnosťou, a. s.

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, v znení neskorších predpisov, vyhláškou MZP 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 z povrchového odtoku a o smerných číslach spotreby vody, v znení neskorších predpisov a zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov.

ČI. I ÚVODNÉ USTANOVENIA

Reklamačný poriadok ustanovuje rozsah a podmienky zodpovednosti Západoslovenskej vodárenskej spoločnosti, a.s. (ďalej len „ZsVS, a.s.“) za vady dodávok vody z verejného vodovodu, odvádzania odpadových vôd verejnou kanalizáciou a reklamácie iných služieb poskytovaných v zmysle predmetu obchodnej činnosti spoločnosti, 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. VIII. Všeobecných zmluvných podmienok dodávky vody z verejného vodovodu a odvádzania odpadových vôd verejnou kanalizáciou (ďalej len „VZP“).

Pokiaľ sa v texte nachádza pojem zákazník rozumie sa tým fyzická alebo právnická osoba, ktorá má so ZsVS, a.s. zmluvný vzťah, na základe ktorého mu ZsVS, a.s. poskytla alebo poskytuje tovary a služby v zmysle jej predmetu podnikania.

ČI. II ROZSAH, POSTUP A PODMIENKY UPLATŇOVANIA REKLAMÁCIÍ

Zákazník má právo uplatniť si voči ZsVS, a.s. zodpovednosť za vady a reklamáciu:

a) u dodávky pitnej vody, u odvedenej odpadovej vody

- kvality dodanej pitnej vody podľa nariadenia vlády SR č. 354/2006 Z. z., ktorým sa ustanovujú požiadavky na vodu určenú na ľudskú spotrebu a kontrolu kvality vody určenej na ľudskú spotrebu,
- množstva dodanej pitnej vody uvedené vo faktúre, na množstvo odvádzaných odpadových vôd uvedené vo faktúre,
- odvádzania odpadovej vody v dohodnutom rozsahu a stanoveným spôsobom,
- faktúry - na jednotkovú cenu, z dôvodu nesprávneho odpočtu, nesprávneho použitia smerných čísiel spotreby, z dôvodu nesprávneho výpočtu vodného a stočného, z dôvodu nesprávneho určenia množstva vody a odpadovej vody,

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

- kvality poskytovanej služby,
- druhu použitého materiálu a rozsahu poskytnutých služieb,
- jednotkovej ceny pri fakturácii,

c) pri ostatných poskytovaných službách

- kvality poskytovanej služby,
- kalkulácie ceny poskytovanej služby.

Právo reklamovať podľa ČI. II, písm. a), tohto reklamačného poriadku má zákazník, ktorý je odberateľom vody z verejného vodovodu (ďalej len „VV“) alebo producentom odpadových vôd

odvádzaných do verejnej kanalizácie (ďalej len „VK“) a má v zmysle ustanovenia § 4 zákona č. 442/2002 Z. z., v znení neskorších predpisov so ZsVS, a.s. uzatvorenú zmluvu o dodávke vody z verejného vodovodu a odvádzaní odpadových vôd do verejnej kanalizácie (ďalej len „Zmluva“).

2.1 Spôsoby uplatňovania reklamácie

Reklamáciu môže zákazník uplatňovať:

- a) **písomne** pričom použije reklamačný formulár zverejnený na internetovej stránke ZsVS, a.s. - www.zsvs.sk alebo dostupný v zákazníckom centre,
- b) **osobne** na príslušnom zákazníckom centre, kde je o reklamácií spísaný reklamačný formulár, ktorý podpisuje osoba uplatňujúca reklamáciu, takúto reklamáciu je možné uplatňovať v pracovnej dobe zákazníckeho centra.

Každá podaná reklamácia musí obsahovať:

- meno a priezvisko zákazníka, resp. obchodné meno, IČO zákazníka a telefonický kontakt
- číslo odberného miesta alebo číslo reklamovanej faktúry,
- adresu objektu alebo nehnuteľnosti (ďalej len „odberné miesto“), ktorá je vodovodnou prípojkou pripojená na VV alebo kanalizačnou prípojkou na VK, ak ide o reklamáciu s tým spojenú,
- adresu zákazníka, 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,

V prípade písomného podania zákazníka, ktoré nebude jednoznačne obsahovať údaje potrebné pre riadne uplatnenie reklamácie, nebudú tieto ZsVS, a.s. 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 kvality dodanej vody je zákazník povinný reklamovať u ZsVS, a.s. v zmysle Čl. IV. bod 4.1. tohto reklamačného poriadku bez zbytočného odkladu, najneskôr však do 24 hodín od jej zistenia, inak jeho práva zo zodpovednosti za vady zanikajú.
- 2.2.2 Vady množstva dodanej vody z VV alebo množstva vody odvedenej do VK uvedené na faktúre je zákazník povinný reklamovať u ZsVS, a.s. 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 zákazník zistil na určenom meradle iné, ako obvykle zmerané množstvo odobratej pitnej vody alebo, že meradlo nemeria, môže si u ZsVS, a.s. uplatniť reklamáciu na množstvo odobratej 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 množstvom dodanej pitnej vody alebo odvedenej odpadovej vody sa určuje podľa smerných čísiel spotreby v zmysle prílohy č. 1 k vyhláške MŽP SR č. 397/2003 Z. z., v znení neskorších predpisov (paušál) alebo výpočtom, zákazník môže u ZsVS, a.s. 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 ZsVS, a.s. prihliadne na oznámené zmeny až v nasledujúcom fakturačnom cykle.
- 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 vyhláške MŽP SR č.397/2003 Z. z., v znení neskorších predpisov, zákazník môže po podpísaní 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. ZsVS, a.s. prihliadne na takto oznámené zmeny v nasledujúcom fakturačnom cykle a to na základe vykonanej zmeny Zmluvy.

Čl. III

POVINNOSTI ZsVS, a.s. A ZÁKAZNÍKA

3.1 Povinnosti ZsVS, a.s.

ZsVS, a.s. je povinná:

- a. zabezpečiť príjem reklamácií,
- b. v prípade reklamácií na nevyhovujúcu kvalitu vody, neodkladne prešetriť stav a podľa technických možností ZsVS, a.s. bezodkladne vykonať potrebnú opravu,
- c. písomne informovať zákazníka o výsledku vybavenia reklamácie v lehote do 30 dní odo dňa jej doručenia (okrem prípadov uvedených v § 30 zákona č. 442/2002 Z. z., v znení neskorších predpisov).

3.2 Povinnosti zákazníka

Zákazník je povinný:

- a. pri riešení reklamácie poskytnúť potrebnú súčinnosť a ZsVS, a.s. podľa povahy predmetu reklamácie prípadne umožniť:
 - i. vstup na nehnuteľnosť pripojenú na VV a VK za účelom prístupu k vodovodnej a kanalizačnej prípojke,
 - ii. vykonať kontrolu meradla, prípadne jeho výmenu alebo kontrolný odpočet z meradla,
 - iii. vykonať kontrolu kvality dodávanej vody z VV a vypúšťanej odpadovej vody do VK,
 - iv. vykonať kontrolu spôsobu odvádzania zrážkových vôd verejnou kanalizáciou.
- b. Na základe výzvy ZsVS, a.s. predložiť 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 vody

Zákal, farba a zápach vody musia byť reklamované zákazníkom písomne najneskoršie do 24 hodín od zistenia, ostatné nedostatky bez zbytočného odkladu po ich zistení. Na základe popisu reklamovanej kvality vody rozhodne poverený zamestnanec ZsVS, a.s., či bude vykonaný kontrolný odber vzorky vody v danej lokalite. Pri rozhodovaní vychádza z doterajších vykonaných a vyhodnotených rozborov vzoriek vody v rovnakom vodovode v danej lokalite na základe harmonogramu kontroly kvality vody podľa nariadenia vlády 354/2006 Z. z. v znení neskorších predpisov, schváleného regionálnym úradom verejného zdravotníctva. Ak poverený zamestnanec ZsVS, a.s. predloží výsledky skúšok kvality vody s tým, že spĺňali legislatívne požiadavky uvedeného nariadenia vlády a zákazník bude trvať na novom odbere vzorky vody, akreditovaný odber kontrolnej vzorky zabezpečí ZsVS, a.s. najneskoršie do 24 hodín od uplatnenia reklamácie s tým, že odber vzoriek bude vykonaný za prítomnosti zákazníka alebo ním písomne poverenej osoby na mieste odberov vzoriek vody určených pre kontrolu kvality pitnej vody stanovených regionálnym úradom verejného zdravotníctva. Súčasne ZsVS, a.s. zabezpečí vykonanie rozboru tejto vzorky vody v akreditovanom laboratóriu. V prípade, že reklamácia bude vyhodnotená ako neopodstatnená, uhradí zákazník náklady na vykonanie odberu a skúšok vzoriek vody.

4.2 Reklamácia množstva dodanej vody

4.2.1 Ak zo strany zákazníka je spochybňované množstvo dodanej vody, príp. funkčnosť meradla a správnosť jeho merania a nie je zákazníkom uplatnená písomná požiadavka na jeho metrologické preskúšanie, ZsVS, a.s. v lehote do 5 pracovných dní od doručenia reklamácie zabezpečí:

- kontrolu technického stavu meradla, vrátane jeho príslušenstva (spojovacích častí) a to za prítomnosti zákazníka 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 zákazníkom,
- zásah zákazníka, 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 zákazník.

Ak sa pri kontrole technického stavu meradla preukáže porucha na meradle alebo netesnosť závitových pripojení a tesnení medzi meradlom a vodovodným potrubím, zapríčinená zamestnancami ZsVS, a.s, reklamácia sa kvalifikuje **ako opodstatnená**.

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

4.2.2 Ak je zo strany zákazníka spochybňovaná funkčnosť meradla a ZsVS, a.s. predloží písomne Žiadosť o preskúšanie meradla, ZsVS, a.s. 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, ZsVS, a.s. je povinná zaslať zákazníkovi oznámenie o predpokladanom termíne jej vybavenia.

Žiadosti zákazníka o preskúšanie meradla nebude vyhovené v prípade, ak sa pri demontáži meradla zistí:

- poškodenie overovacej alebo zabezpečovacej značky,
- poškodenie spôsobené jeho nedostatočnou ochranou zákazníkom,
- zásah zákazníka, ktorým spôsobil jeho poškodenie.

V tomto prípade podľa § 30, ods. 3 zákona číslo 442/2002 Z. z., v znení neskorších predpisov, náhradu škody a náklady spojené s výmenou alebo opravou meradla hradí zákazník.

4.2.2.1 Ak sa pri skúške meradla vyžadanej zákazníkom zistí, že:

- a) meradlo **nesplňa** požiadavky stanovené zákonom č. 142/2000 Z. z. o metrologii, 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, v znení neskorších predpisov, 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 bodu 4.4. tohto článku. Náklady na preskúšanie a výmenu alebo opravu meradla hradí ZsVS, a.s.
- b) meradlo **splňa** požiadavky stanovené zákonom č. 142/2000 Z. z. o metrologii, v znení neskorších predpisov alebo jeho údaje sa neodchyľujú od skutočnosti viac, ako pripúšťa vyhláška ÚNMS SR č. 210/2000 Z. z. o meradlách a metrologickej kontrole, v znení neskorších predpisov sa reklamácia kvalifikuje **ako neopodstatnená**.

V zmysle § 30, ods. 2 a 3 zákona č. 442/2002 Z. z., v znení neskorších predpisov, uhradí náklady spojené s preskúšaním meradla vrátane nákladov na jeho výmenu zákazník.

4.2.2.2 Výsledok preskúšania meradla autorizovanou skúšobňou je pre zákazníka a ZsVS, a.s. záväzný. Výsledok preskúšania ZsVS, a.s. zákazníkovi písomne oznámi v lehote do 10 dní odo dňa doručenia posudku ZsVS, a.s.

4.2.2.3 Žiadosť o preskúšanie meradla nezavahuje zákazníka povinnosti zaplatiť ZsVS, a.s. v určenej lehote faktúru za vodné a stočné, preddavkovú platbu za opakované dodávky, prípadne akúkoľvek inú faktúru vystavenú ZsVS, a.s. zákazníkovi.

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

Ak zákazník namieta počet osôb trvale zdržiavajúcich sa na adrese odberného miesta, je povinný k reklamácie pripojiť potvrdenie mestského alebo obecného úradu o počte osôb zdržiavajúcich sa na adrese odberného miesta. V prípade, že mestský alebo obecný úrad potvrdenie odmietne vydať, nahradí ho zákazník čestným vyhlásením o počte osôb trvale sa zdržiavajúcich na adrese odberného miesta.

Oznámenie je ZsVS, a.s. oprávnený preskúmať, pričom bude vychádzať z výsledkov vlastného skúmania a k uznanej reklamácie o množstve fakturovanej vody prihladne pri prvej fakturácii vodného do tohto uznania.

4.3 Reklamácia stavu meradla pri jeho výmene

V prípade neprítomnosti zákazníka alebo ním písomne poverenej osoby v čase výmeny meradla, zákazník má možnosť do 15 dní od obdržania doporučenej zásielky so Záznamom o pohybe vodomera reklamovať jeho konečný stav u ZsVS, a.s. Do tohto termínu je ZsVS, a.s. 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 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, do dňa odstránenia poruchy alebo jeho výmeny,

porovnatelným obdobím (T_F) 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 porovnatelným obdobím obdobie, ktoré začína dňom odstránenia poruchy meradla alebo dňom jeho výmeny a následného prvého odpočtu z meradla.

Množstvo odobratej 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:

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

kde:

- Q** – vypočítané množstvo odobratej vody za čas poruchy meradla (m³),
- T** – čas poruchy meradla (počet dní),
- Q_D** – priemerné denné množstvo odobratej vody z VV
- Q_F** – spoplatnené množstvo v porovnatelnom 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 porovnatelného obdobia minulého roka.

Ak ide o **nový odber alebo o zmenu v odberových pomeroch vody z VV**, priemerné denné množstvo odobratej 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 porovnatelnom období.

4.5 Reklamácia množstva odvedenej odpadovej vody

4.5.1 Ak zákazník reklamuje množstvo odvedenej odpadovej vody, ktoré sa určuje zistením stavu meradla na meranie množstva dodanej vody, množstvo vypúšťanej odpadovej vody za čas jeho poruchy sa určí výpočtom **podľa bodu 4.4 tohto článku.**

4.5.2 Ak zákazník reklamuje množstvo odvádzaných odpadových vôd z dôvodu úniku vody mimo **VK** počas **poruchy na vodovodnej prípojke za meradlom** (vodomerom), zákazník musí túto skutočnosť nahlásiť v čase trvania poruchy na dispečing. ZsVS, a.s. 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 preverení potvrdí únik vody mimo VK, reklamácia sa kvalifikuje ako **opodstatnená**, a ZsVS, a.s. 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 tohto článku. 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 zákazník reklamuje množstvo odvádzaných odpadových vôd v čase po odstránení poruchy, pričom poruchu neodstraňovala ZsVS, a.s., respektíve ZsVS, a.s. nebola k tejto poruche prizvaná, takáto reklamácia bude považovaná za **neopodstatnenú**.

4.6 Výpočet množstva odvedenej odpadovej vody za čas poruchy meradla

4.6.1 Na účely výpočtu množstva odpadovej vody za čas poruchy meradla vo vlastníctve zákazníka sa rozumie:

čas poruchy meradla (T) je počet dní, ktoré uplynú odo dňa posledného poruchou neovplyvneného odčítania pretečeného množstva, do dňa odstránenia poruchy alebo jeho výmeny,

porovnatelným obdobím (T_F) minulého roka je obdobie, v ktorom **spoplatnené** množstvo odvedenej odpadovej vody bolo v dvoch alebo viac po sebe nasledujúcich spoplatňovaných obdobiach (odpočtových cyklov pretečeného množstva) v rovnakom období v minulom roku,

nasledujúcim porovnatelným obdobím je obdobie, 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 zákazníka** umiestneného na kanalizačnej prípojke, určí sa podľa § 31, ods. 4 zákona č. 442/2002 Z. z., v znení neskorších predpisov, 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_{OV}** – vypočítané množstvom odvedenej odpadovej vody za čas poruchy meradla (m³)
T – čas poruchy meradla (počet dní)
Q_D – denný priemer vypúšťaného množstva odpadovej vody
Q_{FOV} – spoplatnené množstvo odvedenej odpadovej vody v porovnateľnom období minulého roka (m³)
T_F – počet dní zo spoplatneného obdobia stočného (odpočtového cyklu), ktorého dátum dňa počiatku a koncového odpočtu meradla je uvedený na faktúre z porovnateľného obdobia minulého roka.

Ak ide o **nové** vypúšťanie **alebo o zmenu** vo vypúšťaní odpadových vôd, priemerné denné množstvo vypustenej vody **Q_D (m³ · deň⁻¹)** sa vypočíta podľa vyššie uvedeného vzorca s tým, že **Q_{FOV}** sa určí podľa množstva odvedenej odpadovej vody v nasledujúcom porovnateľnom období.

4.7 Reklamácia ostatných služieb súvisiacich s odvedením a čistením odpadovej vody

ZsVS, a.s. pri havarijných situáciách najneskôr do 24 hodín od podania reklamácie na mieste samom za prítomnosti zákazníka 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 reklamacii je ZsVS, a.s. povinná v primeranej lehote vykonať nápravu s ohľadom na jej technické riešenie.

4.8 Reklamácia ostatných poskytovaných služieb

Zákazník má právo reklamovať u ZsVS, a.s. zistené zjavné vady na ostatných poskytovaných službách a prácach priamo pri ich preberaní (potvrdzovaní), 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 zákazník 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 zákazníkovi nie sú takéto doklady zo strany ZsVS, a.s. predložené, má právo požadovať ich predloženie.

Dodatočne zistené skryté vady poskytnutých prác a služieb je zákazník povinný v záručnej lehote reklamovať bezodkladne u ZsVS, a.s. Pre dĺžku záručných dôb sa primerane použijú ustanovenia Občianskeho zákonníka upravujúce lehotu na uplatnenie zodpovednosti za vady pri kúpnej zmluve alebo zmluve o dielo.

V prípade opodstatnenej bezodkladne uplatnenej reklamácie má zákazník právo na dodatočné odstránenie reklamovanej vady, prípadne na poskytnutie primeranej zľavy z poskytnutej služby alebo prác. Výber spôsobu vybavenia opodstatnenej reklamácie je na zväžení zákazníka za podmienky, že oba spôsoby vybavenia reklamácie je možné v danom prípade zo strany ZsVS, a.s. aj realizovať. O dohodnutom spôsobe a rozsahu vybavenia reklamácie spíše ZsVS, a.s. písomný protokol, ktorý potvrdí zákazník. Vybavenie oprávnenej reklamácie je zo strany ZsVS, a.s. vykonávané bez zbytočného odkladu.

4.9 Reklamácia väd faktúry

Ak je pri vyúčtovaní **vodného** alebo **stočného, ostatnej fakturácie** spochybňovaná **použitá cena** (cenník) alebo ak vznikne chyba použitím nesprávnej ceny, nesprávneho použitia smerných čísiel spotreby, z dôvodu nesprávneho výpočtu vodného a stočného, zákazník musí reklamáciu podať pred uplynutím lehoty splatnosti faktúry. ZsVS, a.s. je povinná preveriť použitú cenu s ohľadom na fakturačný cyklus a dodané služby a práce. V prípade vyhodnotenia reklamácie ako opodstatnenej ZsVS, a.s. zašle zákazníkovi opravenú faktúru najneskôr do 30 dní odo dňa doručenia reklamácie. V prípade vyhodnotenia reklamácie ako neopodstatnenej ZsVS, a.s. zašle zákazníkovi zamietnutie reklamácie najneskôr do 30 dní odo dňa jej doručenia.

ČI. V

NÁROKY VYPLÝVAJÚCE ZO ZODPOVEDNOSTI ZA VADY

5.1 V prípade dodávky vody, pri ktorej bolo na základe reklamácie **jej akosti preukázané podľa bodu 4.1**, že nespĺňa hygienické požiadavky na pitnú vodu podľa zákona č. 355/2007 Z. z. o ochrane, podpore a rozvoji verejného zdravia a o zmene a doplnení niektorých zákonov

a Nariadenia vlády SR č. 354/2006 Z. z., v znení neskorších predpisov, ktorým sa stanovujú požiadavky na vodu určenú na ľudskú spotrebu a kontrolu kvality vody určenej na ľudskú spotrebu, má zákazník právo na poskytnutie jednorazovej zľavy z vodného, pričom výška tejto zľavy bude stanovená individuálne.

- 5.2** V prípade oprávnenej a opodstatnenej reklamácie na vyúčtované množstvo dodanej vody alebo na množstvo odvedenej odpadovej vody alebo účtovanej ceny, vystaví ZsVS, a.s. dobropis, a v prípade už zrealizovanej úhrady zo strany zákazníka, vráti zákazníkovi 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 ZsVS, a.s. povinná bez zbytočného odkladu na vlastné náklady odstrániť vadný stav.

ČI. VI ZÁVEREČNÉ USTANOVENIA

- 6.1** Reklamačný poriadok bol schválený štatutárnym orgánom ZsVS, a.s., ktorý je oprávnený schváliť aj jeho zmeny, alebo dodatky.
- 6.2** Po každej vykonanej zmene, alebo dodatku reklamačného poriadku je ZsVS, a.s. povinná zabezpečiť vydanie kompletného reklamačného poriadku v platnom znení, s uvedením dátumu jeho účinnosti.
- 6.3** Tento reklamačný poriadok nadobúda účinnosť dňa 1.7.2012.