



Západoslovenská vodárenská spoločnosť, a.s.

Nábrežie 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

Čl. 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 ZsVS, a.s., 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 obchodných podmienok dodávky vody z verejného vodovodu a odvádzania odpadových vôd verejnou kanalizáciou (ďalej len „VOP“).

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/alebo služby v zmysle jej predmetu podnikania.

Čl. II ROZSAH, POSTUP A PODMIENKY UPLATŇOVANIA REKLAMÁCIÍ

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

a) dodávky pitnej vody, odvedenej odpadovej vody

- kvality dodanej pitnej vody podľa Vyhlášky Ministerstva zdravotníctva Slovenskej republiky č. 247/2017 Z. z. ktorou sa ustanovujú podrobnosti o kvalite pitnej vody, kontrole kvality pitnej vody, programe monitorovania a manažmente rizík pri zásobovaní pitnou vodou, v znení neskorších predpisov
- množstva dodanej pitnej vody uvedené vo faktúre, množstva odvádzaných odpadových vôd uvedené vo faktúre,
- odvádzania odpadových vôd 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/alebo stočného, z dôvodu nesprávneho určenia množstva vody a/alebo odpadových vôd,

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 a/alebo tovaroch

- kvality poskytovanej služby a/alebo tovaru,
- kalkulácie ceny poskytovanej služby a/alebo tovaru.

Právo reklamovať podľa Čl. 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

2.1.1. Reklamáciu môže zákazník uplatňovať:

- a) **pisomne** zaslaním vyplneného tlačiva - reklamačný formulár, zverejneného na internetovej stránke ZsVS, a.s. www.zsvs.sk alebo dostupného v zákazníckych centrách ZsVS, a.s., na

adresu sídla ZsVS, a.s.: Nábrežie za hydrocentrálou č. 4, 949 60 Nitra; prípadne uvedie požadované informácie v zmysle bodu 2.1.2 tohto reklamačného poriadku v texte svojho podania (ďalej v texte len „reklamačný formulár“). V tomto prípade sa reklamácia považuje za uplatnenú v deň, kedy bol reklamačný formulár doručený ZsVS, a.s.

- b) **osobne** v pracovných dňoch počas otváracích hodín na príslušnom zákazníckom centre ZsVS, a.s., kde zákazník vyplní a podpíše reklamačný formulár. V tomto prípade sa reklamácia považuje za uplatnenú momentom odovzdania vyplneného reklamačného formulára poverenému zamestnancovi zákazníckeho centra ZsVS, a.s., resp. jeho odovzdaním do podateľne ZsVS, a.s.
- c) **elektronicky** zaslaním e-mailu s náležitosťami reklamačného formulára na e-mailovú adresu: reklamacie@zsvs.sk; reklamácia sa považuje za uplatnenú v deň kedy došla na e-mailovú adresu reklamacie@zsvs.sk v pracovný deň do 15 hod. a v prípade, že e-mail s reklamáciou od zákazníka príde po 15.00 hod., reklamácia sa považuje za uplatnenú nasledujúci pracovný deň po dni, v ktorom e-mail s reklamáciou od zákazníka prišiel na e-mailovú adresu reklamacie@zsvs.sk.

2.1.2 Každá podaná reklamácia bez ohľadu na zákazníkom vybraný spôsob jej uplatnenia musí obsahovať:

- a) identifikačné údaje zákazníka – pri fyzickej osobe v rozsahu: meno, priezvisko, bydlisko zákazníka; pri právnickej osobe v rozsahu: obchodné meno, adresa sídla, IČO zákazníka,
- b) telefonický kontakt,
- c) číslo odberného miesta alebo číslo reklamovanej faktúry,
- d) 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,
- e) adresu zákazníka, ak nie je rovnaká ako adresa odberného miesta,
- f) dostatočne jasný, zrozumiteľný a určitý popis vady plnenia - predmet reklamácie (napr. číslo faktúry, fakturované množstvo, poškodené meradlo, potvrdenie o počte osôb) alebo iný popis vady.

V prípade písomného uplatnenia reklamácie táto musí byť zákazníkom podpísaná.

2.1.3 Pokiaľ uplatňovaná reklamácia nebude obsahovať náležitosti uvedené v bode 2.1.2 tohto článku reklamačného poriadku, vyzve ZsVS, a.s. zákazníka na doplnenie reklamácie. Lehota na vybavenie reklamácie začne plynúť až okamihom doručenia reklamácie, ktorá bude obsahovať všetky náležitosti uvedené v bode 2.1.2 tohto článku reklamačného poriadku. Pokiaľ zákazník nedoplní svoje podanie v určenej lehote, bude jeho podanie riešené len ako sťažnosť, v súlade so 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 vôd odvedených 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 odvedených odpadových vôd nie je merané meradlom a množstvo dodanej pitnej vody alebo odvedených odpadových vôd 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.
- 2.2.6** Záručná doba pri poskytnutých službách a/alebo dodaných tovaroch sa spravuje všeobecne záväznými právnymi predpismi platnými v SR.

ČI. 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 nápravu,
- 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 ZsVS, a.s. a podľa povahy predmetu reklamácie prípadne umožniť:
 - i. vstup na nehnuteľnosť pripojenú na VV a VK za účelom prístupu k vodovodnej a/alebo kanalizačnej prípojke,
 - ii. vykonať kontrolu meradla, prípadne jeho výmenu alebo kontrolný odpočet z meradla,
 - iii. vykonať kontrolu kvality dodávanej vody z VV a vypúšťaných odpadových vôd 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

ZsVS, a.s. garantuje kvalitu vody vtokom vody do vodovodnej prípojky z verejného vodovodu v súlade s § 24 ods. 2 zákona č. 442/2002 Z. z. v znení neskorších predpisov.

Zjavné vady kvality pitnej vody - zákal, farba a zápach môžu byť reklamované zákazníkom spôsobom podľa bodu 2.1.1 najneskôr do 24 hodín od zistenia, ostatné nedostatky bez zbytočného odkladu po ich zistení. Na základe popisu reklamovanej vady 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 na základe harmonogramu kontroly kvality vody a podľa počtu podaných reklamácií v tej istej veci na rovnakom vodovode v danej lokalite. Ak zákazník bude trvať na vykonaní kontrolného odberu vzorky a následnom rozbere vody, akreditovaný odber kontrolnej vzorky, zabezpečí ZsVS, a.s. najneskôr nasledujúci pracovný deň od uplatnenia reklamácie s tým, že odber vzoriek bude vykonaný za prítomnosti zákazníka alebo ním písomne splnomocnenej osoby na mieste VV podľa osobitného predpisu (vodovodná prípojka pri meradle), alebo v najbližšom mieste na verejnom vodovode, kde je odber vzorky technicky vykonateľný. V prípade, ak rozbor odobratej vzorky vody z VV preukáže, že kvalita odobratej vody z miesta VV nespĺňa požiadavky na pitnú vodu podľa Vyhlášky Ministerstva zdravotníctva Slovenskej republiky č. 247/2017 Z. z. ktorou sa ustanovujú podrobnosti o kvalite pitnej vody, kontrole kvality pitnej vody, programe monitorovania a manažmente rizík pri zásobovaní pitnou vodou, v znení neskorších predpisov, reklamácia sa kvalifikuje ako **opodstatnená** a bude vybavená súlade s ČI. V tohto reklamačného poriadku.

V prípade, že reklamácia bude vyhodnotená ako **neopodstatnená**, je zákazník povinný uhradiť náklady na vykonanie kontrolného odberu vzorky vody a rozboru tejto vzorky 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 za prítomnosti zákazníka alebo ním splnomocnenej osoby:

- kontrolu technického stavu vodomernej zostavy (príslušenstva a spojovacích častí meradla),
- vykonanie kontrolného odčítania stavu meradla.

V prípade, že sa kontrolou potvrdí, že aktuálny stav na meradle korešponduje so stavom na príslušnej faktúre, pričom nebude zistená vada vodomernej zostavy, reklamácia bude kvalifikovaná ako **neopodstatnená**.

V prípade, že sa pri kontrole technického stavu vodomernej zostavy zistí:

- poškodenie overovacej alebo zabezpečovacej značky (plomby),
- poškodenie meradla spôsobené jeho nedostatočnou ochranou zákazníkom,
- zásah zákazníka, ktorým spôsobil poškodenie meradla alebo vodomernej zostavy, 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 vodomernej zostavy preukáže porucha alebo netesnosť závitových pripojení a tesnení medzi meradlom a vodovodným potrubím alebo porucha 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 odbornom 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 zákazník predloží ZsVS, a.s. 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 157/2018 Z. z. o metrológii a o zmene a doplnení niektorých zákonov, v znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon o metrológii“). 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 o metrológii alebo, že jeho údaje sa odchyľujú od skutočností 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 o metrológii alebo jeho údaje sa neodchyľujú od skutočností 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 písm. b) a ods. 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 neodkladne písomne oznámi.

4.2.2.3 Žiadosť o preskúšanie meradla nezbavuje zákazníka povinnosti zaplatiť ZsVS, a.s. v určenej lehote faktúru za vodné a/alebo 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 reklamáci (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 reklamácií 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. oprávnená preskúmať, pričom bude vychádzať z výsledkov vlastného skúmania a k uznanej reklamácií o množstve fakturovanej vody prihliadne pri prvej fakturácii vodného od tohto uznania.

4.3 Reklamácia stavu meradla pri jeho výmene

Zákazník alebo ním písomne splnomocnená osoba prítomná pri výmene meradla svojím podpisom potvrdí stav meradla, alebo hneď uplatní reklamáciu- výhradu voči uvedenému stavu meradla pri výmene. Na neskoršiu reklamáciu sa v tomto prípade neprihliada.

V prípade neprítomnosti zákazníka alebo ním písomne splnomocnenej 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. povinná 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,

porovnateľným 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 porovnateľným 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 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.

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 porovnateľnom období.

4.5 Reklamácia množstva odvedených odpadových vôd

4.5.1 Ak zákazník reklamuje množstvo odvedených odpadových vôd, ktoré sa určuje zistením stavu meradla na meranie množstva dodanej vody, množstvo vypúšťaných odpadových vôd 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** (vodomermom), 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 odvedených odpadových vôd 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 odvedených odpadových vôd za čas poruchy meradla

4.6.1 Na účely výpočtu množstva odvedených odpadových vôd 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 odvedených odpadových vôd 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 množstvo odvedených odpadových vôd za čas poruchy meradla (m³)

T – čas poruchy meradla (počet dní)

Q_D – denný priemer vypúšťaného množstva odpadových vôd

Q_{FOV} – spoplatnené množstvo odvedených odpadových vôd v porovnatelnom období minulého roka (m³)

T_F – počet dní zo spoplatneného obdobia stočného (odpočtového cyklu), ktorého dátum dňa počiatočného a koncového odpočtu meradla je uvedený na faktúre z porovnatelného 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 odvedených odpadových vôd v nasledujúcom porovnatelnom období.

4.7 Reklamácia ostatných služieb súvisiacich s odvedením a čistením odpadových vôd

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 a/alebo tovarov

Zákazník má právo reklamovať u ZsVS, a.s. zistené zjavné vady na ostatných poskytovaných službách a prácach a/alebo tovaroch priamo pri ich preberaní (potvrdzovaní), inak jeho právo na dodatočné uplatňovanie zjavných väd dodaných služieb a prác a/alebo tovarov zaniká.

Pred potvrdením výkazu vykonaných prác a služieb, dodávky tovaru a použitej dopravy je zákazník povinný sa presvedčiť, že údaje zodpovedajú skutočnému rozsahu vykonaných prác a služieb, dodaného tovaru 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 a/alebo tovarov 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 alebo tovaru. Výber spôsobu vybavenia opodstatnenej reklamácie je na zvážení 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 vád faktúry

Ak je pri vyúčtovaní **vodného** alebo **stočného alebo ostatnej fakturácii** spochybňovaná **použitá cena** (cenník) alebo ak vznikne chyba použitím nesprávnej ceny, nesprávneho použitia smerných čísiel spotreby, z dôvodu nesprávneho výpočtu vodného a/alebo stočného, nesprávneho rozsahu služby a/alebo práce a/alebo tovaru, 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 a/alebo tovary. 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, v znení neskorších predpisov, Vyhlášky Ministerstva zdravotníctva Slovenskej republiky č. 247/2017 Z.z. ktorou sa ustanovujú podrobnosti o kvalite pitnej vody, kontrole kvality pitnej vody, programe monitorovania a manažmente rizík pri zásobovaní pitnou vodou, v znení neskorších predpisov, 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 odvedených odpadových vôd 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

ALTERNATÍVNE RIEŠENIE SPOROV

- 6.1 Zákazník má právo obrátiť na ZsVS, a.s. so žiadosťou o nápravu, ak nie je spokojný so spôsobom, ktorým bola vybavená jeho reklamácia alebo sa domnieva, že ZsVS, a.s. porušila jeho práva. Žiadosť podľa prvej vety tohto článku možno podať na e-mail: reklamacie@zsvs.sk.
- 6.2 Ak ZsVS, a.s. na žiadosť zákazníka (podľa bodu 6.1 tohto článku) odpovie zamietavo alebo na ňu neodpovie do 30 dní odo dňa jej odoslania, má zákazník právo podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu subjektu alternatívneho riešenia sporov v súlade s § 11 ods. 2 zákona č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov.

ČI. VII

PRECHODNÉ A ZÁVEREČNÉ USTANOVENIA

- 7.1 Práva a povinnosti vyplývajúce z tohto reklamačného poriadku, ktoré nie sú upravené týmto reklamačným poriadkom, ako aj práva, povinnosti a právne vzťahy, ktoré z tohto reklamačného poriadku vyplývajú a s ním súvisia, sa spravujú najmä ustanoveniami 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, zákona 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 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 z povrchového odtoku a o smerných číslach spotreby vody, v znení neskorších predpisov, prípadne aj ďalšími všeobecne záväznými právnymi predpismi platnými v Slovenskej republike.

- 7.2** Reklamačný poriadok bol schválený štatutárnym orgánom ZsVS, a.s., ktorý je oprávnený schváliť aj jeho zmeny. Nový zmenený reklamačný poriadok bude 30 dní pred nadobudnutím jeho účinnosti zverejnený na internetovej stránke ZsVS, a.s. (www.zsvs.sk) a dostupný v zákazníckych centrách ZsVS, a.s.
- 7.3** Tento reklamačný poriadok nadobúda platnosť a účinnosť dňom 01.07.2019. Nadobudnutím účinnosti tohto reklamačného poriadku stráca platnosť reklamačný poriadok, ktorý bol účinný od 01.07.2012.