



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, za vady vykonaného diela 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“) alebo v zmysle § 32 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 (ďalej ako „zákon č. 442/2002 Z. z.“)

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, vykonala dielo a/alebo poskytla alebo poskytuje služby v zmysle jej predmetu podnikania.

Reklamácia nezabavuje zákazníka povinnosti uhradiť reklamovanú faktúru alebo cenu za reklamované plnenie v lehote splatnosti, pokiaľ sa so ZsVS, a.s. nedohodne inak.

ČL. II

PODMIENKY UPLATNENIA PRÁV ZO ZODPOVEDNOSTI ZA VADY

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

- a) **dodávky pitnej vody, odvedenej odpadovej vody**
- b) **služieb poskytovaných v súvislosti s dodávkou vody a odvádzaním odpadových vôd**
- c) **ostatných poskytovaných služieb a/alebo tovarov.**

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 verejnou kanalizáciou.

2.1 SPÔSOBY UPLATŇOVANIA REKLAMÁCIE

2. 1. 1 Reklamáciu môže zákazník uplatňovať:

- a) **písomne** zaslaním vyplneného reklamačného formulára, zverejneného na internetovej stránke ZsVS, a.s. - www.zsvs.sk alebo dostupného v zákazníckych centrách ZsVS, a.s., na adresu sídla ZsVS, a.s.: Nábřežie 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 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 bola doručená na e-mailovú adresu reklamacie@zsvs.sk v pracovný deň do 14.00 hod. a v prípade, že e-mail s reklamáciou od zákazníka príde po 14.00 hod., reklamácia sa považuje za uplatnenú nasledujúci pracovný deň po dni, v ktorom bol e-mail s reklamáciou od zákazníka doručený 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, v štátnom jazyku,
- g) podpis zákazníka.

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 podnet.

2.2 LEHOTY NA PODANIE REKLAMÁCIÍ

- 2. 2. 1** Vadu kvality dodanej vody je zákazník povinný reklamovať u ZsVS, a.s. 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 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 namerané množstvo odobratej pitnej vody alebo, že meradlo nemeria, a to v období medzi jednotlivými odpočtami z meradla za účelom fakturácie vodného a stočného, môže si u ZsVS, a.s. uplatniť reklamáciu množstva odobratej/odvedenej 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 odo dňa kedy ZsVS, a.s. oznámil zmeny, ktoré u neho nastali a majú vplyv na výpočet množstva dodanej/ odvedenej vody.
- 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 uplatňovať reklamáciu vykonanej fakturácie množstva vôd z povrchového odtoku odvádzaných VK, odo dňa oznámenia zmeny ZsVS, a.s., ktoré nastali vo veľkosti a charaktere plochy nehnuteľnosti, z ktorej sa voda z povrchového odtoku odvádzala do VK.
- 2. 2. 6** Záručná doba pri poskytnutých službách a/alebo dodaných tovaroch sa spravuje všeobecne záväznými právnymi predpismi platnými v SR.

ČL. III

POVINNOSTI ZsVS, A.S. A ZÁKAZNÍKA

3.1 ZsVS, a.s. JE POVINNÁ:

- a) zabezpečiť príjem reklamácií,
- b) v prípade reklamácií na nevyhovujúcu kvalitu vody, neodkladne prešetří 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.).

3.2 ZÁKAZNÍK JE POVINNÝ:

- a) pri riešení reklamácie poskytnúť potrebnú súčinnosť ZsVS, a.s. a podľa povahy predmetu reklamácie 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 potrebné k prevereniu oprávnenosti podanej reklamácie a na požiadanie sa osobne celého priebehu reklamačného konania aj zúčastniť.



ČL. IV

NÁROKY VYPLÝVAJÚCE ZO ZODPOVEDNOSTI ZA VADY

- 4.1** V prípade dodávky pitnej vody, u ktorej sa na základe reklamácie jej akosti preukáže, že nespĺňa požiadavky na kvalitu 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, zákazník má právo na poskytnutie zľavy z vodného, pričom výška tejto zľavy bude stanovená individuálne s prihliadnutím k závažnosti vady.
- 4.2**
- 4.2.1** Ak je zo strany zákazníka spochybňované množstvo dodanej vody, príp. funkčnosť meradla a správnosť jeho merania, má zákazník právo písomne požiadať o preskúšanie meradla. ZsVS, a.s. je povinná do 30 dní odo dňa doručenia žiadosti zabezpečiť preskúšanie meradla a výsledok preskúšania neodkladne písomne oznámiť zákazníkovi.
- 4.2.2** Ak sa pri skúške meradla vyžadanej zákazníkom zistí, že:
- meradlo je nefunkčné z dôvodu, že nespĺňa požiadavky stanovené osobitným predpisom alebo že jeho údaje sa odchyľujú od skutočnosti viac, ako pripúšťa osobitný predpis, uhradí ten, komu bola odchýlka na prospech, druhej strane finančný rozdiel, a to odo dňa posledného odpočtu meradla uskutočneného pred podaním žiadosti; v tomto prípade náklady na preskúšanie a výmenu alebo opravu meradla hradí ZsVS, a.s.,
 - meradlo spĺňa požiadavky stanovené osobitnými predpismi alebo jeho údaje sa neodchyľujú od skutočnosti viac, ako pripúšťa osobitný predpis, uhradí náklady spojené s preskúšaním meradla zákazník.
- 4.2.3** Ak bola nefunkčnosť alebo poškodenie meradla spôsobená nedostatočnou ochranou meradla zákazníkom alebo zásahom zákazníka, ktorý spôsobil poškodenie meradla, náhradu škody a náklady spojené s výmenou alebo opravou meradla hradí zákazník.
- 4.2.4** Žiadosť o preskúšanie meradla nezbučuje zákazníka povinnosti zaplatiť v určenej lehote vodné. Ak nemožno presne zistiť množstvo odberu vody za čas poruchy meradla, vypočíta sa množstvo odberu vody za príslušné obdobie alebo jeho časť podľa odberu vody v porovnateľnom období minulého roku. Ak ide o nový odber alebo zmenu v odberových pomeroch, podľa množstva dodávanej vody v nasledujúcom porovnateľnom období, prípadne iným spôsobom dohodnutým so zákazníkom.
- 4.3** V prípade oprávnenej a opodstatnenej reklamácie na vyúčtované množstvo dodanej vody alebo na množstvo odvedených odpadových vôd alebo účtovanej ceny, vystaví ZsVS, a.s. opravnú faktúru, a v prípade už zrealizovanej úhrady zo strany zákazníka, vráti zákazníkovi vzniknutý preplatok bez zbytočného odkladu, najneskôr však do 30 dní od dátumu uznania reklamácie.
- 4.4** Ak ide o inú vadu plnenia, ktorú možno odstrániť, má zákazník právo, aby bola bezplatne, včas a riadne odstránená. ZsVS, a.s. je povinná vadu plnenia bez zbytočného odkladu odstrániť. Zákazník môže namiesto odstránenia vady plnenia požadovať jeho výmenu alebo ak sa vada týka len súčasti, výmenu súčasti, ak tým ZsVS, a.s. nevzniknú neprimerané náklady vzhľadom na cenu plnenia alebo závažnosť vady. ZsVS, a.s. môže vždy namiesto odstránenia vady vymeniť vadné plnenie za bezvadné, ak to zákazníkovi nespôsobí závažné ťažkosti.
- 4.5** Ak ide o vadu, ktorú nemožno odstrániť, a ktorá bráni tomu, aby sa plnenie mohlo riadne užívať, akoby vadu nemalo, má zákazník právo na výmenu alebo má právo od zmluvy odstúpiť. Tie isté práva prislúchajú zákazníkovi, ak ide síce o odstrániteľné vady, avšak zákazník nemôže pre opätovné vyskytnutie sa vady po oprave alebo pre väčší počet väd plnenie riadne užívať.

ČL. V

ALTERNATÍVNE RIEŠENIE SPOROV

- 5.1** 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.



- 5.2** Ak ZsVS, a.s. na žiadosť zákazníka (podľa bodu 5.1 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.

ČL. VI

PRECHODNÉ A ZÁVEREČNÉ USTANOVENIA

- 6.1** 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., 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.
- 6.2** 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.
- 6.3** Tento reklamačný poriadok nadobúda platnosť a účinnosť dňom 02. 01. 2023. Nadobudnutím účinnosti tohto reklamačného poriadku stráca platnosť reklamačný poriadok, ktorý bol účinný od 01. 07. 2019.