

Vodárenská správcovská spoločnosť Mojmirovce, s.r.o.

REKLAMAČNÝ PORIADOK

vydaný spoločnosťou

Vodárenská správcovská spoločnosť Mojmirovce, s.r.o.,
so sídlom Hlavná 943/12 Mojmirovce 951 15, zapísaný v Obchodnom registri Okresného súdu
Nitra, Oddiel: Sro, Vložka číslo: 18792/N,
IČO: 36 688 215, DIČ: 2022264453

v súlade so zákonom č. 442/2002 Z. z. o verejných vodovodoch a verejných kanalizáciách a o zmena 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 a zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona SNR č. 372/1990 Z. z. o priestupkoch v znení neskorších predpisov a zákona č. 513/1991 Z. z. Obchodného zákonníka v znení neskorších predpisov.

Článok I. Úvodné ustanovenia

Reklamačný poriadok ustanovuje rozsah a podmienky zodpovednosti spoločnosti Vodárenská správcovská spoločnosť Mojmirovce, s.r.o. (ďalej len spoločnosť VSS) 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 odvádzanie odpadových vôd sa nepovažuje prerušenie alebo obmedzenie dodávky vody alebo obmedzenie odvádzania odpadových vôd v zmysle článku VII. Všeobecne zmluvných podmienok dodávky vody z verejného vodovodu a odvádzanie odpadových vôd verejnou kanalizáciou (ďalej len VZP)

Pod pojmom zákazník v texte sa rozumie fyzická alebo právnická osoba, ktorá má so spoločnosťou VSS zmluvný vzťah, na základe ktorého spoločnosť VSS poskytla alebo poskytuje tovary a služby v zmysle jej predmetu podnikania.

Článok II. Rozsah, postup a podmienky uplatňovania reklamácií

Zákazník má právo uplatniť si voči spoločnosti VSS zodpovednosť za vady a reklamáciu:

- a) na dodávku pitnej vody, odvádzanie odpadovej vody
- kvalitu dodanej pitnej vody podľa nariadenia vlády SR č. 354/2006Z.z., ktorým sa ustanovujú požiadavky na vodu určenú na ľudskú spotrebu a kontrolu kvality vody určenej na ľudskú spotrebu
 - množstvo dodanej pitnej vody uvedené vo faktúre, na množstvo odvádzaných odpadových vôd uvedené vo faktúre
 - odvádzanie odpadovej vody v dohodnutom rozsahu a stanoveným spôsobom
 - faktúru - 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 fakturácie

c) pri ostatných poskytovaných službách

- kvality poskytovanej služby

- kalkulácia ceny poskytovanej služby

Právo reklamovať podľa článku II. písm. a) toho 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 spoločnosťou VSS uzatvorenú zmluvu o dodávke vody z verejného vodovodu a odvádzaní odpadových vôd verejnou kanalizáciou (ďalej len Zmluva).

2.1. *Spôsoby uplatňovania reklamácie* Reklamáciu môže zákazník uplatňovať:

a) písomne

b) osobne

Každá podaná reklamácia musí obsahovať:

- meno a priezvisko zákazníka, resp. obchodné meno, IČO zákazníka

- číslo odberného miesta alebo číslo reklamovanej faktúry

- adresa 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)

- jednoznačne určený spôsob (návrh), akým má byť podľa zákazníka reklamácia vybavená

-

V prípade podania reklamácie zákazníka, ktorá nebude obsahovať údaje potrebné pre riadne uplatnenie reklamácie, takúto nebude spoločnosť VSS považovať za reklamáciu, ale bude riešené len ako sťažnosť, v súlade so všeobecne platnými právnymi predpismi.

2.2. *Lehoty na podanie reklamácií*

1/ Vadu kvality dodanej vody je zákazník povinný reklamovať u spoločnosti VSS 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/ Vady množstva dodanej vody z VV alebo množstva vody odvedenej do VK uvedené na faktúre je zákazník povinný reklamovať u spoločnosti VSS bezodkladne, najneskôr však v lehote splatnosti faktúry, ktorej sa reklamácia týka, inak jeho práva zo zodpovednosti za vady zanikajú.

3/ V prípade, ak zákazník zistil na určenom meradle iné, ako obvykle zmerané množstvo odobratej pitnej vody alebo že meradlo nemeria, môže si u spoločnosti VSS uplatniť reklamáciu na množstvo odobratej vody kedykoľvek počas odpočtového cyklu, keď dôvod na podanie reklamácie zistil.

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 vyhláške MŽP SR č. 397/2003 Z. z. v znení neskorších predpisov (paušál) alebo výpočtom, zákazník si môže u spoločnosti VSS uplatňovať reklamáciu na vyúčtované množstvo, len ak bez zbytočného odkladu písomne oznámi zmeny, ktoré u neho nastali a to ešte v čase pred vykonanou fakturáciou. Inak spoločnosť VSS prihliada na oznámené zmeny až v nasledujúcom fakturačnom cykle.

5. Ak sa množstvo vôd z povrchového odtoku (voda z atmosferických 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, že relevantne preukáže zmeny, ktoré nastali vo veľkosti a charaktere plochy nehnuteľnosti, z ktorej sa voda z povrchového odtoku odvádzala do VK. Spoločnosť VSS prihliada na takto oznámené zmeny v nasledujúcom fakturačnom cykle a to na základe vykonanej zmeny Zmluvy.

Článok III. Povinnosti spoločnosti VSS a zákazníka

3.1 Povinnosti spoločnosti VSS:

Spoločnosť Vodárenská správcovská spoločnosť Mojmirovce, s.r.o. je p o v i n n á :

- a) zabezpečiť prevzatie podanej reklamácie
- b) v prípade reklamácií na nevyhovujúcu kvalitu vody, neodkladne prešetriť stav a podľa technických možností spoločnosti bezodkladne vykonať potrebnú nápravu
- c) písomne informovať zákazníka o výsledku vybavenie reklamácie 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 p o v i n n ý:

- a) pri riešení reklamácie poskytnúť súčinnosť a spoločnosti VSS podľa povahy predmetu reklamácie prípadne umožniť:
 - vstup na nehnuteľnosť pripojenú na VV a VK za účelom prístupu k vodovodnej a kanalizačnej prípojke
 - vykonať kontrolu meradla, prípadne jeho výmenu alebo kontrolný odpočet meradla
 - vykonať kontrolu kvality dodávanej vody z VV a vypúšťanej odpadovej vody do VK
 - vykonať kontrolu spôsobu odvádzania zrážkových vôd verejnou kanalizáciou
- b) na základe výzvy spoločnosti VSS predložiť doklady (zmluva, doklad o zaplatení a pod.) potrebné k prevereniu oprávnenosti podanej reklamácie a na požiadanie sa osobne celého priebehu reklamačného konania aj zúčastniť.

Článok IV. Spôsob a lehoty vybavovania reklamácie

4.1. Reklamácia kvality vody

Zákal, farba a zápach vody musia byť reklamované zákazníkom písomne najneskôr do 24 hodín od zistenia, ostatné nedostatky bez zbytočného odkladu po ich zistení. Na základe popisu reklamovanej kvality vody rozhodne zodpovedný pracovník spoločnosti VSS, 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 SR č. 354/2006 Z. z. v znení neskorších predpisov, schváleného regionálnym úradom verejného zdravotníctva. V prípade, že zodpovedný pracovník predloží výsledky skúšok, ktoré spĺňajú legislatívne požiadavky uvedeného nariadenia vlády a zákazník bude trvať na novom odbere vzorky vody, akreditovaný odber kontrolnej vzorky zabezpečí spoločnosť VSS najneskôr do 24 hodín od uplatnenia reklamácie s tým, že odber bude vykonaný za prítomnosti zákazníka alebo ním poverenej osoby na mieste odberov vzoriek vody určených pre kontrolu kvality pitnej vody stanovených regionálnym úradom verejného zdravotníctva. Súčasne spoločnosť VSS zabezpečí vykonanie rozboru tejto vzorky v akreditovanom laboratóriu. V prípade, že reklamácia bude vyhodnotená ako neopodstatnená, uhradí zákazník náklady na vykonanie odberu a skúšok vzoriek vody v plnom rozsahu podľa písomného vyčíslenia spoločnosti VSS.

4.2. Reklamácia množstva dodanej vody

4.2.1. Ak zo strany zákazníka je spochybnené množstvo dodanej vody, prípadne funkčnosť meradla a správnosť jeho merania a nie je zákazníkom uplatnená písomná požiadavka na jeho metrologické preskúšanie, spoločnosť VSS v lehote 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 vo 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 alebo neznámej tretej osoby, ktorým spôsobil jeho poškodenie

reklamácia sa kvalifikuje ako neopodstatnená a v zmysle § 30 ods. 3 zákona č. 442/2002 Z. z. v znení neskorších predpisov, náhradu škody a náklady spojené s výmenou alebo opravou meradla hradí v

plnom rozsahu zákazník.

Ak sa pri kontrole technického stavu meradla preukáže porucha na meradle alebo netesnosť závitových pripojení a tesnení medzi meradlom a vodovodným potrubím, zapríčinená pri montáži zamestnancom spoločnosti VSS, 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 spoločnosťou VSS. V takomto prípade sa množstvo odobratej vody určí výpočtom podľa bodu 4.4 tohoto 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 spoločnosti VSS predloží písomne žiadosť o preskúšanie meradla, spoločnosť VSS 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 č. 142/2000 Z. z. o metrologii, v znení neskorších predpisov. Ak reklamácia nebude z tohto titulu vybavená v lehote 30 dní, spoločnosť VSS je povinná zaslať zákazníkovi oznámenie o predpokladanom termíne jej vybavenie.

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

- * poškodenie overovacej alebo zabezpečovacej značky
- * poškodenie meradla spôsobené jeho nedostatočnou ochranou zákazníkom
- * zásah zákazníka alebo neznámej tretej osoby, ktorým spôsobil jeho poškodenie

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

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 vyhl. 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 spoločnosť VSS.
- b) meradlo *spĺňa* 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 ÚNMR 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.

Výsledok preskúšania meradla autorizovanou skúšobňou je pre zákazníka ako i pre spoločnosť VSS záväzný. Výsledok preskúšania spoločnosť VSS zákazníkovi oznámi písomne v lehote do 10 dní odo dňa doručenia posudku spoločnosti.

Žiadosť o preskúšanie meradla nezaväzuje zákazníka povinnosti zaplatiť spoločnosti v určenej lehote faktúru za vodné a stočné, preddavkovú platbu za opakované dodávky a služby, prípadne akúkoľvek inú faktúru vystavenú spoločnosťou VSS 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 (rodinné domy, bytové domy), je zákazník povinný k reklamácií pripojiť i potvrdenie obecného úradu o počte osôb prihlásených k pobytu v dome, resp. byte.

V prípade, ak obecný úrad potvrdenie odmietne vydať, nahradí ho zákazník čestným vyhlásením o počte osôb trvale sa zdržiavajúcich na adrese odberného miesta.

Oznámenie je spoločnosť oprávnená preskúmať, pričom bude vychádzať z výsledkov vlastného skúmania a k uznanej reklamácií o množstve fakturovanej vody prihládne pri prvej fakturácii vodného do tohto uznania.

4.3. Reklamácia stavu meradla pri jeho výmene

V prípade neprítomnosti zákazníka alebo ním poverenej osoby v čase výmeny meradla, zákazník má možnosť do 15 dní od obdržania doručenej zásielky zo Záznamom o pohybe vodomera reklamovať jeho konečný stav v spoločnosti. Do tohto termínu je spoločnosť povinná vymontované meradlo uskladniť a mať k dispozícii pre prípad reklamácie. Ak bude uplatnená reklamácia po tejto lehote a meradlo nebude k nahliadnutiu, reklamácia

bude kvalifikovaná ako neopodstatnená.

4.4. Výpočet množstva odberu vody v čase 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 (Tf) minulého roka obdobia, 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 minulého roku
- nasledujúcim porovnateľným obdobím obdobia, 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:

$$Q = Q_d \cdot T (\text{m}^3)$$

$$Q_d = Q_f / T_f (\text{m}^3 \cdot \text{deň}^{-1})$$

- kde: Q T - vypočítané množstvo odobratej vody za čas poruchy meradla (m^3)
Q - čas poruchy meradla (počet dní)
d - priemerné denné množstvo odobratej vody
Qf - spoplatnené množstvo v porovnateľnom období minulého roku (m^3)
Tf - počet dní zo spoplatneného obdobia vodného (odpočtového cyklu), ktorého dátum, deň počiatočného a koncového odpočtu z meradla je uvedený na faktúre v porovnateľnom období minulého roku

Ak ide o nový odber alebo o zmenu v odberových pomeroch vody z VV, priemerné denné množstvo odobratej vody Q_d ($\text{m}^3 \cdot \text{deň}^{-1}$) sa vypočíta podľa vyššie uvedeného vzorca s tým, že Qf sa určí podľa množstva dodávanej vody v nasledujúcom porovnateľnom 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, množstva 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. Spoločnosť si túto skutočnosť overí najneskôr do 3 dní odo dňa nahlásenia poruchy. V prípade, že sa nepotvrdí únik mimo VK, reklamácia sa kvalifikuje ako neopodstatnená. Ak sa overením potvrdí únik vody mimo VK, reklamácia je kvalifikovaná ako opodstatnená a spoločnosť pristúpi k jej riešeniu 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 spoločnosť VSS, resp. jeho zmluvný partner, alebo nebola k tejto poruche prizvaná, takáto reklamácia bude považovaná za neopodstatnenú.

4.6. Výpočet množstva odvedenej odpadovej vody za čas poruchy meradla

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

- čas poruchy meradla (T) počet dní, ktoré uplynú odo dňa posledného poruchou neovplyvneného odčítania pretečeného množstva, do dňa odstránenia poruchy alebo jeho výmeny
- porovnateľným obdobím (Tf) minulého roka je obdobia, v ktorom spoplatnené množstvo odvedenej odpadovej vody bolo v dvoch alebo viac po sebe nasledujúcich spoplatňovaných obdobiach (odpočtových cyklov pretečeného množstva) v rovnakom období minulého roku
- nasledujúcim porovnateľným obdobím obdobia, 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:

$$Q_{ov} = Q_d \cdot T(m^3)$$

$$Q_d = Q_{fov} / T_f(m^3)$$

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

Q_{fov} - spoplatnené množstvo odvedenej odpadovej vody v porovnateľnom období minulého roku (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 v porovnateľnom období minulého roku

Ak ide o nové vypúšťanie alebo o zmenu vo vypúšťaní odpadových vôd, priemerné denné množstvo vypustenej vody Q_d ($m^3 \cdot deň^{-1}$) 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 vád faktúry

Ak je pri vyúčtovaní vodného alebo stočného spochybnená 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 splatnosti faktúry.

Spoločnosť je povinná preveriť použitú cenu s ohľadom na fakturačný cyklus. V prípade vyhodnotenia reklamácie ako opodstatnenej, spoločnosť zašle zákazníkovi opravenú faktúru najneskôr do 30 dní odo dňa doručenia reklamácie. V prípade, ak spoločnosť vyhodnotí reklamáciu ako neopodstatnenú zašle zákazníkovi zamietnutie reklamácie do 30 dní odo dňa jej doručenia.

Článok 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 vyúčtovanie množstva dodanej vody alebo na množstvo odvedenej odpadovej vody alebo účtovanej ceny, vystaví spoločnosť dobropis a v prípade už zrealizovanej úhrady zo strany zákazníka, vráti zákazníkovi dobropisovanú 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 spoločnosť VSS povinná bez zbytočného odkladu na vlastné náklady odstrániť reklamované vady.

Článok VI.

Záverečné ustanovenia

- 6.1. Reklamačný poriadok bol schválený štatutárnym orgánom spoločnosti Vodárenská správcovská spoločnosť Mojmirovce, s.r.o., ktorý je oprávnený schváliť aj jeho zmeny alebo dodatky.
- 6.2. Po každej vykonanej zmene alebo dodatku reklamačného poriadku je spoločnosť VSS povinná zabezpečiť vydanie kompletného reklamačného poriadku v platnom znení s uvedením dátumu jeho účinnosti.
- 6.3. Vydaním nového reklamačného poriadku stráca účinnosť pôvodný.
- 6.4 **Tento reklamačný poriadok nadobúda účinnosť dňa 01.08.2018.**

Ing. Dalibor F i l i p
konateľ spoločnosti