



## REKLAMAČNÝ PORIADOK





## Východoslovenská vodárenská spoločnosť, a.s.

Komenského 50, 042 48 Košice

IČO: 36 570 460

Zapísaná v obch. registri Okresného súdu Košice I.

Oddiel: Sa, vložka č.: 1243/V

# REKLAMAČNÝ PORIADOK

## ČLÁNOK 1

### Všeobecné ustanovenia

1. Pri reklamácií sa postupuje v zmysle zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa v platnom znení, Obchodného zákonníka – zákon č. 513/1991 Z. z., zákona č. 442/2002 Z. z. o verejných vodovodoch a verejných kanalizáciách, ostatných príslušných právnych predpisov a na základe dohody zmluvných strán.

2. Reklamáciu môže uplatniť iba odberateľ/producent/objednávateľ (ďalej len odberateľ) a to nasledujúcimi spôsobmi:

- a) ústne – v pracovných dňoch počas pracovnej doby
- osobne na ktoromkoľvek zákazníckom centre predávajúceho
  - telefonicky na vyhradenej telefonickej linke predávajúceho
- b) písomne
- listom na adrese sídla spoločnosti alebo ktoréhokoľvek závodu
  - elektronicky na emailovej adrese zakaznik@vodarne.eu
- Predávajúci je povinný reklamáciu prijať.

3. Pri reklamácií je odberateľ povinný uviesť svoje identifikačné údaje, čitateľne a v úradnom jazyku popísať predmet reklamácie, uviesť dátum, reklamáciu vlastnoručne podpísať a doručiť alebo zaslať predávajúcemu. Ak odberateľ uplatní reklamáciu telefonicky na vyhradenej telefonickej linke predávajúceho, tento hovor sa nahráva a stáva sa podkladom pre spustenie reklamácie v predmete uvedenom odberateľom v samotnej nahrávke. Ak odberateľ uplatní reklamáciu elektronicky, musí byť vlastnoručne podpísaný Reklamačný list prílohou emailu. Reklamačný list je prístupný na ktorejkoľvek kontaktnej adrese predávajúceho a na internetovej stránke [www.vodarne.eu](http://www.vodarne.eu).

4. Odberateľ je povinný oznámiť spoločnosti predmet reklamácie bez zbytočného odkladu od času zistenia chyby, najneskôr v lehote 30 dní odo dňa, keď nastala skutočnosť zakladajúca dôvod reklamácie.

5. Reklamácia nezavahuje odberateľa povinnosti uhradiť reklamovanú faktúru v určenej lehote, pričom prevádzkovateľovi (predávajúcemu) nezaniká právo penalizácie reklamovanej faktúry. V prípade nezaplatenia vodného, resp. aj stočného nie je dotknuté právo na prerušenie alebo obmedzenie dodávky vody z verejného vodovodu alebo odvádzania odpadových vôd verejnou kanalizáciou v zmysle § 32.<sup>1)</sup>

6. Za neopodstatnenú sa považuje aj taká reklamácia, ktorú nie je možné riadne preskúmať, lebo odberateľ neposkytol potrebnú súčinnosť (napr. sprístupnenie potrebných priestorov a pod.).

7. Predávajúci je povinný o vybavení reklamácie vydať písomný doklad najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie.

## ČLÁNOK 2

### Predmet reklamácie

Odberateľ má právo požiadať:

1. o preskúšanie meradla v zmysle § 30 zákona č. 442/2002 Z. z. o verejných vodovodoch a verejných kanalizáciách,
2. o odstránenie iných väd a nedostatkov výrobku alebo služby.

## ČLÁNOK 3

### Reklamácia meradla

1. Ak má odberateľ pochybnosti o správnosti údajov meradla alebo zistí poruchu na meradle, má právo meradlo reklamovať.

2. Predávajúci preverí na mieste samom podnet odberateľa. Ak po preverení odberateľ požaduje úradné preskúšanie meradla, pri jeho reklamácií sa postupuje v súlade s § 30 a násl.<sup>1)</sup> (Čl. 3 ods. 3 až 7 tohto poriadku).

3. Odberateľ môže požiadať prevádzkovateľa (predávajúceho) o preskúšanie meradla za účelom „zistenia chýb určitého meradla a vydania dokladu o jeho výsledku“ hocikedy, kým je v používaní na mieste spotreby ale najneskôr v deň jeho demontáže.

4. Prevádzkovateľ verejného vodovodu (predávajúci) je povinný do 30 dní odo dňa doručenia žiadosti o preskúšanie meradla zabezpečiť jeho preskúšanie podľa osobitného predpisu.<sup>2)</sup> Písomné oznámenie o výsledku preskúšania meradla prevádzkovateľ verejného vodovodu (predávajúci) zašle odberateľovi v lehote do 14 dní odo dňa, kedy bol tento výsledok (vystavený určenou organizáciou alebo Slovenským metrologickým ústavom) doručený prevádzkovateľovi verejného vodovodu (predávajúcemu).

5. Ak sa pri skúške meradla vyžadanej odberateľom zistí, že:

a) meradlo je nefunkčné z dôvodu, že nespĺňa požiadavky stanovené osobitným predpisom<sup>2)</sup> alebo že jeho údaje sa odchyľujú od skutočnosti viac, ako pripúšťa osobitný predpis,<sup>3)</sup> uhradí ten, komu bola odchýlka podľa odseku 4 § 30<sup>1)</sup> 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 vlastník/prevádzkovateľ verejného vodovodu (predávajúci);

b) meradlo spĺňa požiadavky stanovené osobitnými predpismi<sup>2)</sup> alebo jeho údaje sa neodchyľujú od skutočnosti viac, ako pripúšťa osobitný predpis,<sup>3)</sup> uhradí náklady spojené s preskúšaním meradla odberateľ.

6. Ak bola nefunkčnosť alebo poškodenie meradla spôsobená nedostatočnou ochranou meradla odberateľom alebo zásahom odberateľa, ktorý spôsobil poškodenie meradla, náhradu škody a náklady spojené s výmenou alebo opravou meradla hradí odberateľ.

7. 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 s odberateľom.

## ČLÁNOK 4

### Reklamácia iných chýb a nedostatkov

1. Pri reklamácií iných väd a nedostatkov výrobku alebo služby je odberateľ povinný uviesť ich presné označenie a informáciu, akú nápravu požaduje.

2. Prevádzkovateľ verejného vodovodu (predávajúci) nezodpovedá za škodu a ušlý zisk vzniknuté nedostatkom tlaku vody pri obmedzení alebo prerušení dodávky vody z dôvodu mimoriadnej udalosti,<sup>4)</sup> pri prerušení dodávky elektrickej energie alebo z dôvodu, pre ktorý je prevádzkovateľ (predávajúci) oprávnený dodávku vody obmedziť alebo prerušiť podľa § 32<sup>1)</sup>.

3. Prevádzkovateľ verejnej kanalizácie (predávajúci) nezodpovedá za škody a ušlý zisk vzniknuté pri obmedzení alebo prerušení odvádzania odpadových vôd z dôvodu mimoriadnej udalosti,<sup>4)</sup> pri prerušení dodávky elektrickej energie alebo z dôvodu, pre ktorý je prevádzkovateľ (predávajúci) oprávnený odvádzanie odpadových vôd obmedziť alebo prerušiť podľa § 32<sup>1)</sup>.

## ČLÁNOK 5

### Záverečné ustanovenia

1. Reklamačný poriadok je účinný odo dňa 10.07.2017.

2. Reklamačný poriadok je prístupný na internetovej stránke prevádzkovateľa (predávajúceho) [www.vodarne.eu](http://www.vodarne.eu) a jeho zákazníckych centrách.



Ing. Stanislav Hreha, PhD.  
generálny riaditeľ

Dátum vydania: 10.07.2017

<sup>1)</sup> Zákon č. 442/2002 Z.z. o verejných vodovodoch a verejných kanalizáciách v znení neskorších predpisov.

<sup>2)</sup> Zákon č. 142/2000 Z.z. o metrologii a o zmene a doplnení niektorých zákonov § 19 ods. 5 a 6.

<sup>3)</sup> Vyhláška Úradu pre normalizáciu, metrologiu a skúšobníctvo SR č. 210/2000 Z.z. o meradlách a metrologickej kontrole v znení neskorších predpisov.

<sup>4)</sup> § 3 ods. 2 Zákona Národnej rady Slovenskej republiky č. 42/1994 Z.z. o civilnej ochrane obyvateľstva v znení neskorších predpisov.





## Východoslovenská vodárenská spoločnosť, a.s.

### Adresy sídla spoločnosti a závodov

Generálne riaditeľstvo Komenského 50, 042 48 Košice	Závod Svidník Stropkovská 643/79, 089 01 Svidník
Závod Košice Komenského 50, 042 48 Košice	Závod Michalovce P. O. Hviezdoslava 50, 071 01 Michalovce
Závod Prešov Kúpeľná 3, 080 01 Prešov	Závod Bardejov Duklianska 3, 085 64 Bardejov
Závod Rožňava Štítnická 19, 048 01 Rožňava	Závod Vranov nad Topľou Mlynská 1348, 093 19 Vranov nad Topľou
Závod Trebišov Komenského 1872, 075 01 Trebišov	Závod Humenné Osloboditeľov 108, 066 31 Humenné

Zákaznícke centrá	Adresa	Tel. č. Call centra
Bardejov	Duklianska 3, 085 64 Bardejov	054/7864 777
Humenné	Osloboditeľov 108, 066 31 Humenné	057/7870 777
Snina	Hviezdoslavova 2, 069 01 Snina	057/7870 777
Košice	Vysokoškolská 1, 042 48 Košice	055/7952 777
Michalovce	P. O. Hviezdoslava 50, 071 01 Michalovce	056/6810 777
Prešov	Kúpeľná 3, 080 01 Prešov	051/7572 777
Rožňava	Štítnická 19, 048 01 Rožňava	058/4824 777
Revúca	Reusova 718/5, 050 01 Revúca	058/4824 777
Svidník	Stropkovská 643/79, 089 01 Svidník	054/7865 777
Trebišov	Komenského 1872, 075 01 Trebišov	056/6712 777
Vranov nad Topľou	Mlynská 1348, 093 19 Vranov nad Topľou	057/4871 777