

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	Hviezdoslavova 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	Reussova 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



Východoslovenská vodárenská spoločnosť, a.s.

generálne riaditeľstvo, Komenského 50, 042 48 Košice, Slovenská republika
 Tel.: +421 55/79 52 777
 E-mail: zakaznik@vodarne.eu
www.vodarne.eu

Dátum vydania: 7. 7. 2017

NÁKLADY SÚVISIACE S ODSTRÁNENÍM PORUCHY

- Porucha na prípojke, ktorú realizovala VVS, a.s., pričom ešte neuplynula 2 - ročná záručná doba, sa odstraňuje na náklady VVS, a.s.

- Porucha na prípojke vzniknutá na materiáli, ktorého vlastníkom je VVS, a.s. sa odstraňuje na náklady VVS, a.s.

Ostatné poruchy na prípojke (mimo záruky alebo iný realizátor ako VVS, a.s.):

- Ak ide o poruchu na vodovodnej prípojke **pred vodomernou šachtou** (vrátane tesnenia pred vodomernou šachtou), ktorá bola zistená zamestnancami VVS, a.s. pri prevádzkovaní, odpočte alebo pri kontrolnej obhliadke po nahlásení odberateľom, sa odstraňuje na náklady VVS, a.s.

- Ak ide o poruchu na vodovodnej prípojke **pred vodomernou šachtou**, náklady na odstránenie poruchy hradí odberateľ. Ak odberateľ v stanovenej lehote neodstráni poruchu, preruší VVS, a.s. dodávku pitnej vody na odbernom mieste.

- Ak ide o poruchu na vodovodnej prípojke **na tesnení za vodomernou šachtou** pod závitovými prípojkami (pod prvkami pomontážneho zabezpečenia – plastovými objímkami) alebo prírubového vodomera, náklady na opravu hradí odberateľ.

- Ak ide o poruchu **za vodomernou šachtou**, náklady na odstránenie poruchy hradí odberateľ.

- Ak ide o poruchu na kanalizačnej prípojke, náklady na odstránenie poruchy hradí producent.

VZNIK PRÁVA NA FAKTURÁCIU

- Právo na vodné vzniká vtokom vody do potrubia napojeného bezprostredne za meradlom. Ak nie je osadené meradlo, právo na vodné vzniká vtokom vody do hlavného uzáveru pripojeného pozemku alebo stavby, prípadne do uzáveru hydrantu, výtokového stojana plniaceho miesta alebo hadicového zariadenia.

- Právo na stočné vzniká vtokom odpadových vôd do verejnej kanalizácie.



INFORMÁCIE O PORUCHÁCH

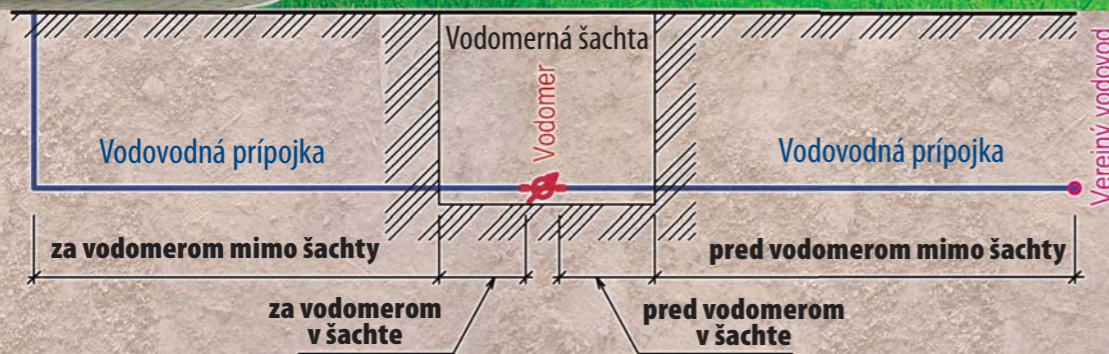
SPÔSOB OZNÁMENIA PORUCHY ODBERATEĽOM/PRODUCENTOM

- telefonicky na príslušný dispečing alebo zákaznícku linku VVS, a.s.
- písomne na adresu príslušného závodu
- zaslaním informácie e-mailom na zakaznik@vodarne.eu
- osobne na príslušnom zákazníckom centre



MIESTO VZNIKU PORUCHY

- na úseku prípojky na verejnom priestranstve/verejnej časti
- na úseku prípojky vedenej v nehnuteľnosti/vnútornej časti
- pred meradlom
- za meradlom
- na meradle (napr. poškodenie meradla mrazom spôsobuje, že časť objemu vody vyteká z meradla)
- na navrtavacom páse
- na tesnení za meradlom
- na zaústení do verejnej kanalizácie



Obrázok má informatívny charakter.

OHLASOVANIE PORUCHY

- Odberateľ/producent je povinný nahlásiť poruchu ihneď po jej zistení, najneskôr však do 1 mesiaca (30 kalendárnych dní) od zistenia, aby bolo možné na mieste skontrolovať lokalizáciu miesta poruchy a posúdiť spôsob likvidácie uniknutej vody.
- V prípade, ak opravu poruchy nerealizuje VVS, a.s., odberateľ/producent je povinný ohlásiť termín opravy prípojky najneskôr 1 pracovný deň pred ním, aby sa zistil rozsah a spôsob vykonania opravy ale najmä doba trvania poruchového obdobia.
- Odberateľ/producent je povinný oznámiť deň a čas odkopania poruchy (opravy) na vnútornej časti prípojky telefonicky na príslušný dispečing alebo na zákaznícku linku VVS, a.s.
- VVS, a.s. po vyššie uvedených termínoch neakceptuje žiadnu formu preukazovania poruchy na prípojke pri posudzovaní žiadosti odberateľa/producenta o zníženie fakturácie počas doby trvania poruchy.
- VVS, a.s. neakceptuje skorší dátum začiatku poruchového obdobia ako dátum začiatku obdobia poslednej fakturácie.



SPRÁVNE NAHLÁSENIE PORUCHY

- meno a priezvisko/názov odberateľa alebo producenta
- presná adresa odberného miesta
- telefonický kontakt
- popis miesta výskytu poruchy
- popis poruchy (únik vody, rozsah, porucha na kanalizácii ...)

Stále služby porúch VVS, a.s.	
Závod	Telefonický kontakt
Bardejov	054/7864 420
Humenné	057/7870 420
Košice	055/7952 420
Michalovce	056/6810 420
Prešov	051/7572 421
Rožňava	058/4824 420
Svidník	054/7865 420
Trebišov	056/6712 420
Vranov nad Topľou	057/4871 420

