

Zákaznícke centrum	Adresa	Call centrum
Bardejov	Duklianska 3, 085 64 Bardejov	054/78 64 777
Humenné	Osloboditeľov 108, 066 01 Humenné	057/78 70 777
Košice	Vysokoškolská 1, 042 48 Košice	055/79 84 777
Michalovce	P.O. Hviezdoslava 50, 071 01 Michalovce	056/68 10 777
Prešov	Kúpeľná 3, 080 01 Prešov	051/75 72 777
Rožňava	Štítická 19, 048 01 Rožňava	058/48 24 777
Revúca	Reussova 718/5, 050 01 Revúca	058/48 24 777
Svidník	Stropkovská 643/79, 089 01 Svidník	054/78 65 777
Trebišov	Komenského 1872, 075 01 Trebišov	056/67 12 777
Vranov nad Topľou	Mlynská 1348, 093 19 Vranov nad Topľou	057/48 71 777
<b>Kontaktná e-mailová adresa: <a href="mailto:zakaznik@vodarne.eu">zakaznik@vodarne.eu</a></b>		



Dátum vydania: 2024

## 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., len počas záručnej doby.
- Ostatné poruchy na prípojke (mimo záruky alebo iný realizátor ako VVS, a.s.):
- Ak ide o poruchu na vodovodnej prípojke **pred vodomerom vo vodomernej šachte** vrátane závitovej prípojky (teleskopického skrutkového spojenia), (okrem tesnenia pred vodomerom) porucha sa odstraňuje na náklady odberateľa.
- Ak ide o poruchu na vodovodnej prípojke **pred vodomerom mimo vodomernej šachty**, náklady na odstránenie poruchy hradí odberateľ. Ak odberateľ v stanovenej lehote neodstráni poruchu, preruší VVS, a.s. dodávku pitnej vody na odbornom mieste.
- Ak ide o poruchu **za vodomerom** (vrátane závitovej prípojky, teleskopického skrutkového spojenia za vodomerom), náklady na odstránenie poruchy sú hradené odberateľom.
- Ak ide o poruchu na kanalizačnej prípojke, náklady na odstránenie poruchy hradí producent.

## VZNIK PRÁVA NA FAKTURÁCIU

- Právo na na vodné vzniká pripojením pozemku, alebo stavby na verejný vodovod vodovodnou prípojkou a uzatvorením zmluvy o dodávke vody.
- Právo na stočné vzniká pripojením pozemku alebo stavby na verejnú kanalizáciu kanalizačnou prípojkou a uzatvorením zmluvy o odvádzaní odpadových vôd . Pri odvádzaní vôd z povrchového odtoku kanalizačnou prípojkou alebo voľným povrchovým odtokom cez dažďové vpusty, právo na stočné vzniká ich vtokom do verejnej kanalizácie okrem drobných vodných tokov, ktoré už sú zaústené do verejnej kanalizácie.



## 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](mailto:zakaznik@vodarne.eu)
- osobne na príslušnom zákazníckom centre

## Informácie o poruchách



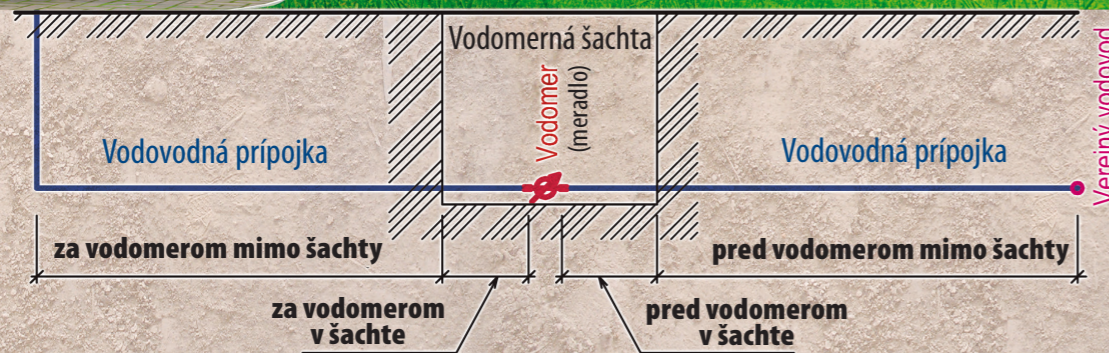
generálne riaditeľstvo, Komenského 50,  
042 48 Košice, Slovenská republika  
Tel.: +421 55/79 52 777  
E-mail: [zakaznik@vodarne.eu](mailto:zakaznik@vodarne.eu)  
[www.vodarne.eu](http://www.vodarne.eu)



[www.vodarne.eu](http://www.vodarne.eu)

## MIESTO VZNIKU PORUCHY

- na úseku prípojky na verejnom priestranstve
- na úseku prípojky vedenej v nehnuteľnosti
- pred meradlom
- za meradlom
- na meradle (napr. poškodenie meradla mrazom spôsobuje, že časť objemu vody vyteká z meradla)
- na návrtavacom 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

