

REKLAMAČNÝ PORIADOK

1. Úvodné ustanovenia

Tento reklamačný poriadok ustanovuje postupy pri podávaní, prijímaní, evidovaní, preverovaní a vybavovaní reklamácií klientov spoločnosti Vodárne a kanalizácie, s.r.o. so sídlom Vajnorská 100/A, 831 04 Bratislava. Tento poriadok hovorí o rozsahu práv pri vadách súvisiacich s dodávkou pitnej vody z verejného vodovodu, odvádzaním odpadových vôd verejnou kanalizáciou a ďalšími službami spoločnosti Vodárne a kanalizácie, s.r.o.. Reklamačný poriadok je záväzný pre dodávateľa a pre všetky fyzické a právnické osoby, ktoré majú s dodávateľom uzatvorenú Zmluvu o dodávke pitnej vody a odvádzaní odpadových vôd.

2. Vymedzenie pojmov

2.1 Verejný vodovod je súbor objektov a zariadení slúžiacich verejnej potrebe, umožňujúcich hromadné zásobovanie obyvateľstva a iných odberateľov vodou.

2.2 Vodovodná sieť je sieť potrubí a pridružených objektov na dodávku vody. Verejná vodovodná sieť je tá časť vodovodnej siete, ktorá je súčasťou verejného vodovodu.

2.3 Vodovodná prípojka je úsek potrubia spájajúci rozvážiacu vetvu verejnej vodovodnej siete s vnútorným vodovodom nehnuteľnosti alebo objektu okrem meradla, ak je osadené. Vodovodnou prípojkou sa privádza voda z verejného vodovodu do nehnuteľnosti alebo do objektu, ktorá je pripojená na verejný vodovod.

2.4 Verejná kanalizácia je prevádzkovo samostatný súbor objektov a zariadení slúžiacich verejnej potrebe na hromadné odvádzanie odpadových vôd umožňujúcich neškodný príjem, odvádzanie a spravidla aj čistenie odpadových vôd.

2.5 Kanalizačná sieť je sieť potrubí a pridružených objektov na príjem a neškodné odvádzanie odpadových vôd.

2.6 Kanalizačná prípojka úsek potrubia, ktorým sa odvádzajú odpadové vody z pozemku alebo miesta vyústenia vnútorných kanalizačných rozvodov objektu alebo stavby až po zaústenie kanalizačnej prípojky do verejnej kanalizácie; toto zaústenie je súčasťou verejnej kanalizácie. Kanalizačnou prípojkou sa odvádzajú odpadové vody z objektu alebo nehnuteľnosti, ktorá je pripojená na verejnú kanalizáciu.

2.7 Dodávateľ je spoločnosť Vodárne a kanalizácie, s.r.o..

2.8 Odberateľ je odberateľ vody, alebo producent, alebo osoba, ktorá je súčasne odberateľom vody aj producentom.

2.9 Odberateľ vody je fyzická osoba alebo právnická osoba, ktorá má uzatvorenú zmluvu o dodávke vody s vlastníkom verejného vodovodu a ktorá odoberá vodu z verejného vodovodu na účely konečnej spotreby vody alebo jej ďalšej dodávky konečnému spotrebiteľovi.

2.10 Producent odpadových vôd vypúšťaných do verejnej kanalizácie je fyzická osoba alebo právnická osoba, ktorá má uzatvorenú zmluvu o odvádzaní odpadových vôd s vlastníkom verejnej kanalizácie a ktorá vypúšťa odpadové vody do verejnej kanalizácie.

2.11 Objednávateľ je fyzická osoba alebo právnická osoba ktorej spoločnosť Vodárne a kanalizácie, s.r.o. poskytla na základe zmluvy alebo akejkoľvek inej zmluvy plnenie.

2.12 Meradlo množstva vody dodanej z verejného vodovodu je meracie zariadenie umiestnené na vodovodnej prípojke, ktorým sa meria množstvo vody dodanej z verejného vodovodu. Vodomer je príslušenstvom verejného vodovodu.

3. Podanie reklamácie

3.1 Klient je oprávnený podať reklamáciu na reklamačnom formulári niektorým z nasledujúcich spôsobov:

- a) písomne, zaslaním vyplneného reklamačného formulára na adresu sídla Spoločnosti,
- b) osobne, doručením vyplneného reklamačného formulára na adresu spoločnosti Vajnorská 100/A, 831 04 Bratislava,
- c) elektronicky, zaslaním e-mailu, ktorého obsahom sú údaje podľa bodu 3.4 tohto poriadku, na kontaktnú emailovú adresu spoločnosti info@vodarneakanalizacie.sk,

3.2 Klient je oprávnený podať reklamáciu aj telefonicky, v pracovných dňoch na zákazníckej linke 02/335 260 48. V tomto prípade sa za začiatok procesu reklamácie považuje deň, kedy poverený zamestnanec dodávateľa preberie hovor objednávateľa, ktorým si uplatňuje reklamáciu.

3.3 V prípade reklamácie kvality vody, nedodávania pitnej vody, tlaku vody alebo neodvážania odpadových vôd – telefonicky prostredníctvom dispečingu/hlásenia porúch na tel. č. 02/335 260 48. V tomto prípade sa za začiatok procesu reklamácie považuje deň, kedy poverený zamestnanec dodávateľa preberie hovor objednávateľa, ktorým si uplatňuje reklamáciu.

3.4 Reklamačný formulár obsahuje nasledovné náležitosti:

- a) meno, priezvisko a adresu bydliska objednávateľa, v prípade, že ide o fyzickú osobu
- b) obchodný názov, adresu sídla spoločnosti, IČO, IČ DPH, v prípade, že ide o právnickú osobu
- c) telefonický kontakt a email,
- d) číslo odberného miesta
- e) uvedenie jasný a zrozumiteľný popis vady plnenia
- f) sú dátum a podpis objednávateľa.

3.5 V prípade, ak je predmetom reklamácie množstvo dodanej pitnej vody alebo množstvo odvedených odpadových vôd, je objednávateľ povinný uviesť stav vodomera ku dňu uplatnenia reklamácie. Ak je stav dodanej pitnej vody na jednom odbernom mieste meraný viacerými vodomermi, tak je objednávateľ povinný uviesť stav všetkých vodomeroch, ktoré súvisia s reklamovaným množstvom dodanej pitnej vody.

3.6 Podanie, ktoré nebude obsahovať náležitosti uvedené v bodoch 3.4 a 3.5 tohto článku, vyzve dodávateľ objednávateľa na doplnenie reklamácie. Lehota na vybavenie reklamácie plynie od momentu, kedy objednávateľ doručil dodávateľovi všetky potrebné informácie z bodov 3.4 a 3.5 tohto článku.

4. Preverenie a vybavenie reklamácie

4.1 Podmienky uplatnenia práv

a) Objednávateľ je oprávnený uplatniť si reklamáciu len počas záručnej doby.

b) Záručná doba je 24 mesiacov a začína plynúť odo dňa prevzatia výrobku. Reklamácia, ktorá sa týka kvality vody musí byť uplatnená najneskôr nasledujúci deň po prevzatí, inak právo na reklamáciu vady zanikne. Záručná doba pri službách je 3 mesiace a pri stavebných prácach 18 mesiacov a v oboch prípadoch záručné doby začínajú plynúť odo dňa prevzatia služby alebo stavebnej práce.

c) Dodávateľ zodpovedá za vady, ktoré má plnenie pri prevzatí objednávateľom. Objednávateľ je pri prevzatí povinný plnenie riadne skontrolovať.

d) V prípade zjavných väd zistených pri odovzdaní plnenia dodávateľom objednávateľovi je objednávateľ povinný bez odkladu po tom, čo vadu zistil alebo s prihliadnutím na okolnosti možnosti zistenia, uplatniť reklamáciu u dodávateľa. Oneskorene nahlásená reklamácia zjavných väd sa nebude brať do úvahy.

e) V prípade iných väd je objednávateľ povinný reklamáciu uplatniť bez odkladu po tom, čo vadu zistil alebo s prihliadnutím na všetky okolnosti možnosti zistenia.

f) Objednávateľ nie je oprávnený uplatniť si reklamáciu, ak o vade vedel pred prevzatím plnenia, a preto mu bola poskytnutá zľava z ceny plnenia.

g) Objednávateľ berie na vedomie, že uplatnenie reklamácie ho nezbučuje povinnosti uhradiť cenu za reklamované plnenie v určenej lehote splatnosti, ak sa s dodávateľom nedohodol inak.

h) Za vadu dodávky pitnej vody a odvádzania odpadových vôd sa nepovažuje prerušenie dodávky pitnej vody a ani prerušenie odvádzania odpadových vôd v zmysle všeobecne záväzných právnych predpisov.

4.2 Nároky vyplývajúce z reklamácie

a) Ak bola zistená vada plnenia, ktorá je odstrániteľná, má objednávateľ právo, aby bola včas a bezplatne odstránená. Dodávateľ je povinný vadu plnenia bez zbytočného odkladu odstrániť. Objednávateľ môže namiesto odstránenia vady požiadať o výmenu, ak by tým dodávateľovi nevznikli neprimerané náklady vzhľadom na cenu plnenia.

b) Ak ide o vadu, ktorú nie je možné odstrániť a ktorá bráni tomu, aby sa plnenie mohlo riadne užívať, má objednávateľ právo na výmenu alebo má právo od zmluvy odstúpiť. Tie isté práva má objednávateľ, ak ide o vady odstrániteľné, avšak objednávateľ nemôže kvôli opätovnému vyskytnutiu sa vady po oprave plnenie riadne užívať.

c) Ak ide o iné neodstrániteľné vady, tak má objednávateľ právo na zľavu z ceny plnenia.

4.3 Práva a povinnosti

a) Pri riešení reklamácie je objednávateľ povinný s dodávateľom adekvátne spolupracovať a umožniť mu vstup na pozemok a do nehnuteľnosti na posúdenie alebo odstránenie vady plnenia, na ktorú objednávateľ reklamáciu uplatnil.

b) Objednávateľ je povinný s dodávateľom adekvátne spolupracovať a predložiť mu na základe výzvy dodávateľa dokumentáciu, ktorá je nevyhnutná na preverenie oprávnenia uplatnenej reklamácie, napr.: zmluvu, doklad o zaplatení a pod.

c) Objednávateľ má právo požiadať dodávateľa o nápravu, ak nie je spokojný s tým, akým spôsobom dodávateľ vybavil jeho reklamáciu, alebo ak sa domnieva, že dodávateľ porušil jeho práva. Objednávateľ môže požiadať dodávateľa doporučeným listom na adresu spoločnosti: Vodárne a kanalizácie, s.r.o., Vajnorská 100/A, 831 04 Bratislava.

5. Závěrečné ustanovenia

- a) Dodávateľ je oprávnený reklamačný poriadok meniť alebo dopĺňať. Aktuálne znenie reklamačného poriadku je k dispozícii na internetovej stránke www.vodarneakanalizacie.sk.
- b) V prípade rozporu medzi podmienkami obsiahnutými v zmluve a podmienkami, ktoré boli uvedené v reklamačnom poriadku majú prednosť ustanovenia zmluvy.
- c) V prípade rozporu medzi podmienkami obsiahnutými v tomto reklamačnom poriadku a ustanoveniami osobitných právnych predpisov (napr. vyhláška Úradu pre reguláciu sieťových odvetví č. 276/2012 Z. z., ktorou sa ustanovujú štandardy kvality dodávky pitnej vody verejným vodovodom a odvádzania odpadovej vody verejnou kanalizáciou) majú ustanovenia osobitných právnych predpisov prednosť pred reklamačným poriadkom.
- d) Ak sa niektoré ustanovenie reklamačného poriadku stane neúčinné alebo nevykonateľné, nebude tým dotknutá platnosť a účinnosť ostatných ustanovení reklamačného poriadku.

Ing. Marek Fico
Vodárne a kanalizácie, s.r.o.
Konateľ