



REGIONÁLNA
VODÁRENSKÁ
SPOLOČNOSŤ

REKLAMAČNÝ PORIADOK

Reklamačný poriadok je vydaný v súlade so Zákonom č. 442/2002 Z. z. o verejných vodovodoch a verejných kanalizáciách a o zmene 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 z povrchového odtoku a o smerných číslach spotreby vody, v znení neskorších predpisov (ďalej len „vyhláška“) a Zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene Zákona č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov.

ČLÁNOK I

ÚVODNÉ USTANOVENIA

1. Reklamačný poriadok ustanovuje rozsah a podmienky zodpovednosti spoločnosti Regionálna vodárenská s.r.o. (ďalej len „dodávateľ“ alebo „RVS“) za vady dodávok pitnej vody z verejného vodovodu, odvádzanie odpadových vôd verejnou kanalizáciou a reklamácie ostatných poskytovaných služieb v zmysle predmetu činnosti RVS, spôsob, postup, miesto, lehotu ich uplatnenia, vrátane nárokov z toho vyplývajúcich.
2. Reklamačný poriadok je záväzný pre RVS a pre fyzické a právnické osoby, ktoré majú s RVS zmluvný vzťah, na základe ktorého RVS poskytla alebo poskytuje tovary a služby v zmysle predmetu činnosti RVS.
3. Za vadu dodávky pitnej vody a odvádzania odpadových vôd sa nepovažuje prerušenie alebo obmedzenie dodávky pitnej vody a ani prerušenie alebo obmedzenie odvádzania odpadových vôd v zmysle všeobecne záväzných právnych predpisov a Všeobecných obchodných podmienok RVS (ďalej len „VOP“). Na prípady, v ktorých dôjde k prerušeniam alebo obmedzeniam podľa predchádzajúcej vety, sa ustanovenia reklamačného poriadku nepoužijú a reklamácie odberateľov v takých prípadoch sa považujú za neoprávnené a neopodstatnené, a to aj bez osobitného písomného rozhodnutia alebo stanoviska dodávateľa.

ČLÁNOK II

VYMEDZENIE ZÁKLADNÝCH POJMOV

1. **Verejný vodovod** (ďalej len „VV“) je súbor objektov a zariadení slúžiacich verejnej potrebe, umožňujúcich hromadné zásobovanie obyvateľstva a iných odberateľov vodou, ktorého vlastníkom alebo prevádzkovateľom je RVS. Dodávka pitnej vody z VV je pre pripojenú nehnuteľnosť alebo objekt zabezpečená vodovodnou prípojkou, ktorá sa nepovažuje za VV ani jeho súčasť.
2. **Vodovodná prípojka** je úsek potrubia spájajúci rozvážiacu vetvu verejnej vodovodnej siete s vnútorným rozvodom vody nehnuteľnosti alebo objektu okrem meradla, ak je osadené. Vodovodná prípojka sa spravidla pripája na VV navrtávacím pásom s uzáverom. Pripojenie na rozvážiacu vetvu s uzáverom je súčasťou VV. Vodovodnou prípojkou sa privádza voda z verejného vodovodu do nehnuteľnosti alebo do objektu, ktoré sú pripojené na verejný vodovod. Vodovodná prípojka je vodnou stavbou, ak tak ustanovuje osobitný predpis. Vlastníkom vodovodnej prípojky je osoba, ktorá zriadila prípojku na svoje náklady, a to spôsobom určeným prevádzkovateľom VV alebo osoba, ktorá nadobudla nehnuteľnosť alebo objekt napojený na VV vodovodnou prípojkou do svojho vlastníctva.
3. **Vodovodná sieť** je sieť potrubí a pridružených objektov na dodávku pitnej vody. Verejná vodovodná sieť je tá časť vodovodnej siete, ktorá je súčasťou VV.
4. **Verejná kanalizácia** (ďalej len „VK“) je prevádzkovo samostatný súbor objektov a zariadení slúžiacich verejnej potrebe na hromadné odvádzanie komunálnych odpadových vôd (ďalej len „odpadová voda“) umožňujúcich neškodný príjem, odvádzanie a spravidla aj čistenie odpadových vôd, ktorých vlastníkom alebo prevádzkovateľom je RVS. Odpadová voda sa z objektu alebo nehnuteľnosti pripojenej na VK odvádzajú kanalizačnou prípojkou, ktorá sa nepovažuje za VK ani jej súčasť.

5. **Kanalizačná prípojka** je úsek potrubia, ktorým sa odvádzajú odpadové vody z pozemku alebo miesta vyústenia vnútorných kanalizačných rozvodov objektu alebo stavby až po zaústenie kanalizačnej prípojky do VK. Zaústením kanalizačnej prípojky je technické zariadenie alebo úprava potrubia VK umožňujúca pripojenie kanalizačnej prípojky. Zaústenie kanalizačnej prípojky je súčasťou VK. Vlastníkom kanalizačnej prípojky je osoba, ktorá zriadila prípojku na svoje náklady, a to spôsobom určeným prevádzkovateľom VK alebo osoba, ktorá nadobudla nehnuteľnosť alebo objekt napojený na VK kanalizačnou prípojkou do svojho vlastníctva.
6. **Kanalizačná sieť** je sieť potrubí a pridružených objektov na príjem a neškodné odvádzanie odpadových vôd.
7. **Odberateľom vody** je fyzická alebo právnická osoba, ktorá má uzatvorenú zmluvu o dodávke pitnej vody s dodávateľom, a ktorá odoberá vodu z VV na účely konečnej spotreby vody alebo jej ďalšej dodávky konečnému spotrebiteľovi. Ak je odberateľom združenie fyzických osôb, združenie právnických osôb alebo združenie fyzických a právnických osôb (ďalej len „**združenie**“), ktoré je vlastníkom alebo nájomcom pripojeného objektu alebo nehnuteľnosti, zastupovať takéto združenie môže len osoba zapísaná v príslušnom registri, resp. určená v stanovách ako osoba oprávnená konať v mene združenia. Pri nehnuteľnostiach a objektoch, ktoré sú v spoluvlastníctve viacerých vlastníkov, sú odberateľom spoločne všetci spoluvlastníci, v ktorých mene koná osoba poverená ostatnými spoluvlastníkmi. Osoba poverená konať v mene spoluvlastníkov nehnuteľnosti je povinná preukázať oprávnenie na zastupovanie spoluvlastníkov nehnuteľnosti dodávateľovi v písomnej forme. V prípade bytových domov je odberateľom osoba poverená správou nehnuteľnosti alebo objektu (napr. spoločenstvo vlastníkov bytov a nebytových priestorov v dome) podľa zmluvy alebo inej listiny spisanej podľa osobitného zákona.
8. **Producentom odpadových vôd** (ďalej ako „**producent**“) je fyzická alebo právnická osoba, ktorá má uzatvorenú zmluvu o odvádzaní odpadových vôd s dodávateľom, a ktorá vypúšťa odpadové vody do VK.
9. **Odberateľom** je odberateľ vody alebo producent alebo osoba, ktorá je súčasne odberateľom vody aj producentom. Odberateľom sa rozumie aj osoba, ktorej RVS poskytla plnenie.
10. **Meradlo množstva pitnej vody dodanej z VV** (ďalej ako „**vodomer**“) je meracie zariadenie umiestnené na vodovodnej prípojke, ktorým sa zabezpečuje meranie množstva vody dodanej VV. Vodomer je príslušenstvom VV. Vlastníkom vodomeru je dodávateľ, ktorý zabezpečuje jeho osadenie (montáž) na základe objednávky a na náklady odberateľa. Akákoľvek manipulácia s vodomerom musí byť vykonávaná s odbornou spôsobilosťou, a to dodávateľom alebo osobou ním určenou, odborne spôsobilou osobou. Určená osoba podľa predchádzajúcej vety o akejkolvek manipulácii s vodomerom spisuje montážny/zákazkový list, pričom odberateľ, ak je pri manipulácii prítomný, tento montážny/ zákazkový list podpíše a ponechá si jedno vyhotovenie; v ostatných prípadoch dodávateľ, resp. ním určená osoba jedno vyhotovenie montážneho/zákazkového listu doručí odberateľovi iným vhodným spôsobom. Na žiadosť dodávateľa je odberateľ povinný dodávateľovi alebo ním určenej osobe predložiť montážny/zákazkový list k nahliadnutiu.
11. **Meradlo množstva vody odvedenej do VK** (ďalej ako „**meradlo**“) je meracie zariadenie na kanalizačnej prípojke, ktorým sa meria množstvo vody odvedenej do VK. Vlastníkom meradla je odberateľ, ktorý je povinný zabezpečovať jeho opravy, údržbu a výmenu na vlastné náklady. Akákoľvek manipulácia s meradlom musí byť vykonávaná s odbornou spôsobilosťou.
12. **Dodávateľom** je Regionálna vodárenská s.r.o., Bratislava.

ČLÁNOK III

PODMIENKY A SPÔSOB UPLATŇOVANIA REKLAMÁCIE

1. V prípade, ak v súvislosti s dodávkou pitnej vody alebo odvádzaním odpadových vôd alebo s poskytovaním služieb dodávateľom podľa zmluvy uzatvorenej medzi dodávateľom a odberateľom vznikne vada, za ktorú dodávateľ zodpovedá podľa Zmluvy o dodávke pitnej vody z VV a odvádzaní odpadových vôd VK („ďalej len „zmluva“), VOP alebo všeobecne záväzných právnych predpisov platných a účinných na území Slovenskej republiky, je odberateľ oprávnený uplatniť nároky, ktoré mu voči dodávateľovi v súvislosti s takouto vadou vzniknú, reklamáciou (ďalej len „reklamácia“), a to: bydlisko/ sídlo),

a) nároky z väd pri dodávke pitnej vody týkajúcich sa

- kvality dodanej pitnej vody,
- množstva dodanej pitnej vody uvedenej vo faktúre,
- stavu meradla pri jeho výmene,
- cenovej tarify uvedenej vo faktúre alebo vo faktúrach;

b) nároky z väd pri odvádzaní odpadovej vody týkajúcich sa

- množstva odvedenej odpadovej vody uvedenej vo faktúre,
- odvádzania odpadovej vody v dohodnutom rozsahu a stanoveným spôsobom,
- cenovej tarify uvedenej vo faktúre alebo vo faktúrach;

c) nároky z väd pri službách poskytovaných v súvislosti s dodávkou pitnej vody a odvádzaním odpadových vôd týkajúcich sa

- kvality poskytovanej služby,
- druhu a kvality použitého materiálu,
- cenovej tarify uvedenej vo faktúre alebo vo faktúrach;

b) nároky z väd pri ostatných poskytovaných službách týkajúcich sa

- kvality poskytovanej služby,
- kalkulácie ceny poskytovanej služby.

2. Odberateľ je oprávnený uplatniť reklamáciu vyplnením žiadosti Žiadosť/Reklamácia dostupnej na internetovej stránke www.rvs.sk alebo v sídle dodávateľa, a to:

a) písomne zaslaním žiadosti na adresu sídla dodávateľa: Panenská 7, 811 03 Bratislava; v tomto prípade sa považuje reklamácia za uplatnenú v deň, kedy bola dodávateľovi doručená;

b) osobne počas úradných hodín v zákazníckom centre dodávateľa: Panenská 7, 811 03 Bratislava; v tomto prípade sa považuje reklamácia za uplatnenú momentom odovzdania vyplnenej žiadosti poverenému zamestnancovi;

c) elektronicky zaslaním e-mailu, ktorého prílohou je podpísaná žiadosť na info@rvs.sk; reklamácia sa považuje za uplatnenú dňom zaslania potvrdzujúceho e-mailu dodávateľom;

d) telefonicky len v prípade reklamácie kvality dodanej pitnej vody alebo podmienok odvedenej odpadovej vody kedy môže byť spôsobená škoda na majetku alebo ohrozené zdravie osôb; v tomto prípade sa reklamácia považuje za uplatnenú v deň, keď poverený zamestnanec preberie hovor odberateľa, ktorým si uplatňuje reklamáciu. Takúto reklamáciu je možné uplatňovať 24 hodín denne.

3. Bez ohľadu na vybraný spôsob uplatnenia reklamácie podľa tohto článku, je odberateľ povinný uviesť:
 - a) identifikačné údaje uvedené v zmluve uzatvorenej medzi dodávateľom a odberateľom (meno a priezvisko / bydlisko / sídlo),
 - b) telefonický kontakt,
 - c) číslo odberného miesta (ak bolo pridelené) a adresu odberného miesta, na ktoré sa vzťahuje uplatnená reklamácia,
 - d) dostatočne jasný, zrozumiteľný dôvod uplatnenej reklamácie,
 - e) podpis odberateľa,
 - f) dátum podania reklamácie,
 - f) informáciu, akým spôsobom si odberateľ praje byť upovedomený o vybavení reklamácie (poštou/e-mailom).
4. Reklamáciu je odberateľ povinný u dodávateľa uplatňovať bez zbytočného odkladu
5. Reklamácia nezbavuje odberateľa povinnosti uhradiť reklamovanú faktúru v určenej lehote splatnosti.
6. V prípade, ak uplatňovaná reklamácia nebude obsahovať údaje potrebné na riadne uplatnenie reklamácie uvedené v odseku 3. tohto článku Reklamačného poriadku, vyzve dodávateľ odberateľa na doplnenie reklamácie. V takomto prípade lehota na vybavenie reklamácie začína plynúť až okamihom doručenia reklamácie obsahujúcej všetky náležitosti podľa odseku 3. tohto článku Reklamačného poriadku dodávateľovi.

ČLÁNOK IV

LEHOTY NA PODANIE REKLAMÁCIE

1. Vadu kvality dodanej vody je odberateľ povinný reklamovať u dodávateľa 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 odberateľ povinný reklamovať u dodávateľa bez zbytočného odkladu, najneskôr však v lehote splatnosti faktúry, ktorej sa reklamácia týka, inak jeho práva zo zodpovednosti za vady zanikajú.
3. Ak množstvo dodanej pitnej vody alebo odvedenej odpadovej vody nie je merané vodomermom/meradlom a množstvo dodanej pitnej vody alebo odvedenej odpadovej vody sa určuje podľa smerných čísiel spotreby v zmysle prílohy č. 1 k vyhláške (paušál) alebo výpočtom podľa prílohy č. 2 k vyhláške (vody z povrchového odtoku), odberateľ je oprávnený u dodávateľa uplatňovať reklamáciu na vyúčtované množstvo len ak preukáže zmeny, ktoré u neho nastali a majú vplyv na výpočet množstva, a to bez zbytočného odkladu odo dňa, kedy tieto zmeny nastali, najneskôr do 3 dní odo dňa doručenia príslušnej faktúry.

4. Objednávateľ má právo u dodávateľa ostatných poskytovaných služieb a prác reklamovať ním zistené zjavné vady priamo pri ich preberaní (potvrdzovaní), inak jeho právo na dodatočné uplatňovanie zjavných väd dodaných prác a služieb zaniká. Pred potvrdením výkazu vykonaných prác a služieb, dodávky materiálu a použitej dopravy je odberateľ povinný overiť, že údaje uvádzané dodávateľom zodpovedajú skutočnému rozsahu prác a služieb, dodaného materiálu a použitej dopravy. Pokiaľ objednávateľovi nie sú takéto doklady zo strany dodávateľa predložené, má právo požadovať ich predloženie. Dodatočne zistené skryté vady poskytnutých služieb a prác je objednávateľ oprávnený uplatniť reklamáciou podanou v príslušnej záručnej lehote bez zbytočného odkladu po ich zistení. V prípade opodstatnenej a oprávnenej reklamácie má odberateľ práva a nároky, ktoré mu priznávajú ustanovenia príslušných všeobecne záväzných právnych predpisov platných a účinných na území Slovenskej republiky. Ak sa dodávateľ a odberateľ dohodnú na spôsobe vybavenia reklamácie, o dohodnutom spôsobe a rozsahu vybavenia reklamácie spíše dodávateľ písomný protokol, ktorý odberateľ potvrdí svojím podpisom alebo podpisom osoby oprávnenej konať v mene alebo za odberateľa.
5. Ak príslušné ustanovenia tohto článku Reklamačného poriadku neurčujú niečo iné, alebo ak z nich niečo iné nevyplýva, premlčia sa práva a nároky z väd v lehotách stanovených príslušnými všeobecne záväznými právnymi predpismi platnými a účinnými na území Slovenskej republiky. Dodávateľ nie je povinný uspokojiť premlčané nároky a práva odberateľa.

ČLÁNOK V

PRÁVA A POVINNOSTI DODÁVATEĽA A ODBERATEĽA

1. Odberateľ je pri riešení reklamácie povinný poskytnúť potrebnú súčinnosť a dodávateľovi umožniť najmä vstup na pozemok a do nehnuteľnosti alebo objektu pripojeného na VV a VK za účelom prístupu k vodovodnej a kanalizačnej prípojke, vykonať kontrolu meradla, prípadne jeho výmenu alebo kontrolný odpočet z meradla, odber vzoriek na kontrolu kvality dodávanej vody z VV a vypúšťanej odpadovej vody do VK, vykonať kontrolu spôsobu odvádzania zrážkových vôd VK a pod.
2. Odberateľ je rovnako povinný dodávateľovi poskytnúť potrebnú súčinnosť a predložiť mu na základe výzvy dokumentáciu, ktorá je nevyhnutná na preverenie oprávnenosti uplatnenej reklamácie.
3. Dodávateľ je povinný zabezpečiť príjem reklamácií počas celej pracovnej doby v zákazníckom centre/sídle RVS.
4. Dodávateľ je povinný písomne informovať odberateľa o výsledku vybavenia reklamácie v lehote do 30 dní odo dňa jej uplatnenia (okrem prípadov uvedených v § 30 Zákona č. 442/2002 Z. z. o verejných vodovodoch a verejných kanalizáciách v znení neskorších predpisov).

ČLÁNOK VI

NÁROKY VYPLÝVAJÚCE ZO ZODPOVEDNOSTI ZA VADY

1. V prípade dodávky vody, pri ktorej bolo na základe reklamácie preukázané, že nespĺňa hygienické požiadavky na pitnú vodu, má odberateľ právo na poskytnutie jednorazovej zľavy z vodného, pričom výška tejto zľavy bude stanovená individuálne s prihliadnutím na závažnosť vady.
2. V prípade oprávnenej a opodstatnenej reklamácie na vyúčtované množstvo dodanej pitnej vody alebo na množstvo odvedenej odpadovej vody alebo účtovanej ceny, RVS vystaví dobropis a v prípade už zrealizovanej úhrady zo strany odberateľa vráti odberateľovi dobropisovanú finančnú čiastku bez zbytočného odkladu.
3. V prípade oprávnenej a opodstatnenej reklamácie v ostatných prípadoch je RVS povinná bez zbytočného odkladu a na vlastné náklady odstrániť vadný stav. Odberateľ vráti odberateľovi dobropisovanú finančnú čiastku bez zbytočného odkladu.
4. Uplatnením nároku zo zodpovednosti za vady zostáva nedotknutá zodpovednosť dodávateľa za škody spôsobené prevádzkovou činnosťou podľa Zákona č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník v platnom a účinnom znení (ďalej len „Občiansky zákonník“), ak odberateľ preukáže vznik takejto zodpovednosti a ak to ustanovenia Občianskeho zákonníka určujú.
5. Nároky neupravené v tomto reklamačnom poriadku a ich uspokojenie sa spravujú príslušnými ustanoveniami Všeobecných obchodných podmienok RVS a všeobecne záväznými právnymi predpismi platnými a účinnými na území Slovenskej republiky.

ČLÁNOK VII

PRECHODNÉ A ZÁVEREČNÉ USTANOVENIA

1. Reklamačný poriadok nadobúda platnosť a účinnosť dňom 10.11. 2022.
2. Dodávateľ je oprávnený meniť Reklamačný poriadok. Nový Reklamačný poriadok nadobudne účinnosť v 30. (tridsiaty) deň po jeho zverejnení na internetovej stránke dodávateľa (www.rvs.sk).
3. Dodávateľ upovedomí odberateľa o zmene Reklamačného poriadku zverejnením oznámenia o novom Reklamačnom poriadku na internetovej stránke dodávateľa (www.rvs.sk) najneskôr 30 dní pred dňom nadobudnutia ich účinnosti. Nový Reklamačný poriadok bude dostupný aj v zákazníckych centrách dodávateľa.
4. V prípade rozporu medzi podmienkami upravenými v zmluve a podmienkami uvedenými v Reklamačnom poriadku, majú prednosť ustanovenia zmluvy.

5. V prípade rozporu medzi podmienkami upravenými v Reklamačnom poriadku a ustanoveniami osobitných právnych predpisov, majú prednosť ustanovenia osobitných právnych predpisov.
6. Ak sa niektoré z ustanovení Reklamačného poriadku stanú celkom alebo sčasti neúčinné, neplatné alebo nevykonateľné, nebude tým dotknutá platnosť a účinnosť ostatných ustanovení Reklamačného poriadku.
7. Súvisiace právne vzťahy neupravené Reklamačným poriadkom sa spravujú najmä ustanoveniami Zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene Zákona č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov, Zákona č. 442/2002 Z. z. o verejných vodovodoch a verejných kanalizáciách a o zmene a doplnení Zákona č. 276/2001 Z. z. o regulácii v sieťových odvetviach v znení neskorších predpisov, prípadne aj ďalšími všeobecne záväznými platnými právnymi predpismi Slovenskej republiky.