

REKLAMAČNÝ PORIADOK

KOMVaK - Vodárne a kanalizácie mesta Komárna, a.s.

pre dodávky vody z verejného vodovodu a odvádzania odpadových vôd verejnou kanalizáciou

*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
(ďalej len „Reklamačný poriadok“)*

Článok I.

Úvodné ustanovenia

- 1.1. **KOMVaK - Vodárne a kanalizácie mesta Komárna, a.s.**, so sídlom E.B. Lukáča 25, 945 01 Komárno, IČO: 36 537 870, DIČ: 2020159735, IČ DPH: SK2020159735, zapísaná v obchodnom registri Okresného súdu Nitra, oddiel: Sa, vložka č.: 10148/N (ďalej len „KOMVaK“ alebo „Dodávateľ“), ako subjekt zabezpečujúci dodávky vody z verejného vodovodu a odvádzania odpadových vôd verejnou kanalizáciou, vydáva tento Reklamačný poriadok, ktorý upravuje spôsob uplatňovania reklamácií za vady dodávok vody z verejného vodovodu, odvádzania odpadových vôd verejnou kanalizáciou, ako i ostatných služieb, postupy, miesto a lehotu na ich uplatnenie, vrátane nárokov z toho vyplývajúcich.
- 1.2. Tento Reklamačný poriadok je neoddeliteľnou súčasťou Zmluvy o dodávkach vody a odvádzania odpadových vôd.
- 1.3. Reklamačný poriadok je záväzný pre Dodávateľa a všetky jeho organizačné zložky a pre fyzické a právnické osoby, ktoré majú s Dodávateľom ako vlastníkom alebo prevádzkovateľom verejného vodovodu a/alebo kanalizácie uzatvorenú Zmluvu o dodávkach vody a odvádzania odpadových vôd (ďalej len „Zmluva“), na základe ktorej dodávateľ dodáva pitnú vodu (ďalej len „dodávky pitnej vody“) a/alebo odvádza odpadové vody (ďalej len „odvádzanie odpadových vôd“).
- 1.4. Práva a povinnosti neupravené týmto Reklamačným poriadkom sa riadia prednostne Všeobecnými obchodnými podmienkami k Zmluve (ďalej len „VOP“). Všetky pojmy použité v tomto Reklamačnom poriadku sa vysvetľujú v súlade s VOP.

Článok II.

Podmienky uplatňovania reklamácií

- 2.1. Dodávateľ je povinný riadne informovať Odberateľa o podmienkach a spôsobe Reklamácie vrátane údajov o tom, kde možno Reklamáciu uplatniť.
- 2.2. Pri riešení reklamácií na dodávky pitnej vody a odvedenie odpadových vôd sa postupuje v zmysle tohto Reklamačného poriadku a platných VOP Dodávateľa.
- 2.3. Odberateľ pitnej vody alebo producent odpadových vôd, či odberateľ ostatných poskytovaných služieb (ďalej len „Odberateľ“) má právo uplatniť Reklamáciu v prípade, že mu boli zo strany Dodávateľa chybné poskytnuté služby súvisiace s:
 - 2.3.1. **dodávkou pitnej vody** vo vzťahu ku kvalite alebo množstvu dodanej pitnej vody, či uvedenia jednotkovej ceny pri fakturácií,
 - 2.3.2. **odvedením odpadovej vody** vo vzťahu k odvádzaniu v dohodnutom rozsahu a stanoveným spôsobom, či uvedenia jednotkovej ceny pri fakturácií,

- 2.3.3. **poskytovaním ostatných služieb** v súvislosti s dodávkou vody a odvádzaním odpadových vôd vo vzťahu ku kvalite týchto služieb, druhu a rozsahu použitého materiálu alebo uvedenia jednotkovej ceny pri fakturácií,
- 2.4. **Reklamáciu môže** v zmysle bodu 2.3. článku II. tohto Reklamačného poriadku **uplatniť**:
- 2.4.1. Odberateľ, ktorý je odberateľom vody z verejného vodovodu alebo producentom odpadových vôd odvádzaných do verejnej kanalizácie a má s Dodávateľom uzatvorenú písomnú Zmluvu, alebo
- 2.4.2. právny nástupca Odberateľa, alebo
- 2.4.3. osoba splnomocnená Odberateľom na základe písomného splnomocnenia s úradne overeným podpisom.
- 2.5. **Lehota na uplatnenie Reklamácie**:
- 2.5.1. Vadu akosti dodanej vody z verejného vodovodu je Odberateľ povinný reklamovať u Dodávateľa neodkladne, najneskôr však do 48 hodín od jej zistenia, inak jeho práva týkajúce sa nárokov zo zodpovednosti za vady zanikajú.
- 2.5.2. Vady množstva dodanej vody z verejného vodovodu alebo množstva vody odvedenej do verejnej kanalizácie je Odberateľ povinný reklamovať u Dodávateľa bezodkladne, najneskôr však v lehote splatnosti faktúry, ktorej sa Reklamácia týka, inak jeho práva zo zodpovednosti za vady zanikajú.
- 2.5.3. Odberateľ si je vedomý, že uplatnenie Reklamácie ho nezbujuje povinnosti uhradiť cenu za reklamované plnenie v určenej lehote splatnosti, ak sa s Dodávateľom nedohodol inak.
- 2.5.4. 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 článku IV Zmluvy.
- 2.6. **Reklamácia môže byť uplatnená**:
- 2.6.1. **písomne** zaslaním Reklamácie obsahujúcej údaje v zmysle čl. II bodu 2.7, prípadne aj bodu 2.8 tohto Reklamačného poriadku na adresu Dodávateľa uvedenú v Zmluve; v takomto prípade sa Reklamácia považuje za uplatnenú v deň, keď bola písomná Reklamácia doručená Dodávateľovi;
- 2.6.2. **osobne** na adrese Dodávateľa uvedenej v zmluve, kde bude o Reklamácií spísaný Reklamačný záznam, ktorý podpisuje osoba uplatňujúca Reklamáciu. Túto Reklamáciu je možné uplatňovať v pracovné dni v čase od 7.00 hod. do 15.00 hod; v tomto prípade sa Reklamácia považuje za uplatnenú momentom odovzdania vyplneného Reklamačného záznamu poverenému zamestnancovi Dodávateľa;
- 2.6.3. **elektronicky** zaslaním e-mailu na adresu soz@komvak.sk, v prípade, ak Odberateľ zašle e-mail v pracovný deň od 7.00 hod. do 15.00 hod, Reklamácia sa považuje za uplatnenú v deň odoslania e-mailu, ktorým si uplatňuje Reklamáciu; v prípade, ak Odberateľ zašle e-mail mimo času uvedeného v predchádzajúcej vete, Reklamácia sa považuje za uplatnenú v nasledujúci pracovný deň po dni, v ktorom Odberateľ odoslal e-mail, ktorým si uplatňuje Reklamáciu;
- 2.6.4. **telefonicky** v pracovných dňoch od 7.00 hod. do 15.00 hod. na tel. č. +421 905 231 684 alebo +421 35 77 222 77, v tomto prípade sa Reklamácia považuje za uplatnenú v deň, kedy poverený zamestnanec Dodávateľa preberie hovor Odberateľa, ktorým si uplatňuje Reklamáciu a v prípade, ak sa hovor zaznamená na záznamník, sa za deň uplatnenia Reklamácie považuje nasledujúci pracovný deň po dni, v ktorom bol hovor uskutočnený; alebo
- 2.6.5. **telefonicky** na tel. č. +421 850 777 999, a to len v prípade Reklamácie kvality dodanej vody alebo podmienok odvedenej odpadovej vody, kedy hrozí priama škoda na

majetku alebo je ohrozené zdravie osôb; v tomto prípade sa Reklamácia považuje za uplatnenú v deň, kedy poverený zamestnanec preberie hovor Odberateľa, ktorým si uplatňuje Reklamáciu.

- 2.7. **V Reklamácií je Odberateľ povinný uviesť** svoje identifikačné údaje, ktorými sú v prípade fyzickej osoby meno a priezvisko, dátum narodenia a adresu bydliska a v prípade právnickej osoby obchodné meno, sídlo alebo miesto podnikania a IČO. Ďalej je Odberateľ povinný uviesť telefonický kontakt, číslo odberného miesta (ak bolo pridelené) a adresu odberného miesta, predmet Reklamácie a/alebo detailný popis vady týkajúcej sa dodávky pitnej vody a/alebo odvádzania odpadových vôd (napr. č. reklamovanej faktúry, reklamované množstvo dodanej pitnej vody/odvedených odpadových vôd, poškodené meradlo, a pod.). V prípade písomného uplatnenia Reklamácie je potrebné pripojiť podpis Odberateľa.
- 2.8. V prípade, ak je predmetom Reklamácie množstvo dodanej pitnej vody alebo množstvo odvedených odpadových vôd, je Odberateľ povinný uviesť stav vodomeru, resp. meradla ku dňu uplatnenia Reklamácie. V prípade, že je stav dodanej pitnej vody alebo odvádzaných odpadových vôd na jednom odbernom mieste meraný viacerými vodomermi, resp. meradlami, je Odberateľ povinný uviesť stav všetkých vodomerov, resp. meradiel, ktoré súvisia s reklamovaným množstvom dodanej pitnej vody alebo odvedených odpadových vôd.
- 2.9. V prípade poruchy na vodovodnej prípojke za vodomerom, resp. na vnútorných rozvodoch vody, je Odberateľ povinný nahlásiť túto skutočnosť v čase trvania poruchy u Dodávateľa, ktorý túto skutočnosť preverí. Ak Odberateľ z tohto titulu reklamuje množstvo odpadových vôd odvádzaných do verejnej kanalizácie v čase po odstránení poruchy, pričom poruchu neodstraňoval Dodávateľ, resp. Dodávateľ nebol k tejto poruche včas prizvaný, Odberateľovi nevzniká právo na úpravu stočného.
- 2.10. Odberateľ nie je oprávnený dodatočne meniť dôvody Reklamácie ani iné údaje uvedené v Reklamácií.

Článok III.

Povinnosti Dodávateľa a Odberateľa

3.1. Povinnosti Dodávateľa:

- 3.1.1. zabezpečiť príjem Reklamácií;
- 3.1.2. vydať Odberateľovi potvrdenie o prijatí Reklamácie;
- 3.1.3. viesť Evidenciu reklamácií a predložiť ju na požiadanie orgánu dozoru. Evidencia reklamácií musí obsahovať údaje o dátume uplatnenia Reklamácie, dátume a spôsobe vybavenia Reklamácie;
- 3.1.4. v prípade Reklamácií na nevyhovujúcu kvalitu vody, bezodkladne prešetriť stav a podľa technických možností Dodávateľa bezodkladne vykonať potrebnú nápravu;
- 3.1.5. písomne informovať Odberateľa o postupe vybavovania Reklamácie ako aj o výsledku preskúšania meradla v súlade s ustanovením § 30 ods. 1 zákona č. 442/2002 Z.z. v znení neskorších predpisov;
- 3.1.6. písomne informovať Odberateľa o výsledku vybavenia Reklamácie v lehote 30 dní odo dňa jej doručenia (mimo prípadov uvedených v § 30 zákona č. 442/2002 Z.z. v znení neskorších predpisov).

3.2. Povinnosti Odberateľa:

- 3.2.1. Odberateľ je povinný pri riešení Reklamácie poskytnúť Dodávateľovi potrebnú súčinnosť a umožniť mu vstup na pozemok a do nehnuteľnosti alebo objektu

pripojeného na verejný vodovod alebo verejnú kanalizáciu na posúdenie alebo odstránenie vady plnenia, na ktorú Odberateľ Reklamáciu uplatnil (napríklad odber vzoriek na kontrolu kvality dodávanej pitnej vody a odvádzanej odpadovej vody, kontrola vodomeru, resp. meradla alebo vykonanie kontrolného odpočtu vodomeru, resp. meradla a pod.).

- 3.2.2. Ak ho k tomu vyzve poverený zamestnanec Dodávateľa, je Odberateľ povinný predložiť mu aj doklady (Zmluvu, doklad o zaplatení a pod.) potrebné k prevereniu oprávnenosti podanej Reklamácie a na požiadanie sa osobne celého priebehu reklamačného konania aj zúčastniť.

Článok IV.

Spôsob a lehoty vybavenia Reklamácie

- 4.1. Reklamácie sa vybavujú bezodkladne, teda v lehotách, ktoré zodpovedajú ich zložitosti a technickej či administratívnej náročnosti, maximálne však do 30 dní. Do tejto lehoty sa nezapočítava čas potrebný na odborné posúdenie nedostatku pri poskytnutí služby.
- 4.2. V prípade, ak uplatňovaná Reklamácia neobsahuje náležitosti uvedené v bode 2.7. a 2.8. článku II. tohto Reklamačného poriadku, vyzve Dodávateľ Odberateľa na doplnenie Reklamácie. Lehota na vybavenie Reklamácie plynie až od okamihu, kedy Odberateľ doručil Dodávateľovi Reklamáciu obsahujúcu všetky náležitosti bodu 2.7. a 2.8. článku II. tohto Reklamačného poriadku.
- 4.3. Dodávateľ oznámi Odberateľovi výsledok prešetrenia Reklamácie najneskôr do 30 dní od jej riadneho uplatnenia podľa tohto Reklamačného poriadku. Pokiaľ Reklamácia nie je vybavená do 30 dní odo dňa doručenia, považuje sa Reklamácia za uznanú.
- 4.4. Dodávateľ pri vybavovaní Reklamácie komunikuje s Odberateľom len na základe kontaktných údajov uvedených v Zmluve alebo poskytnutých v Reklamačnom zázname.
- 4.5. Oznámenie o vybavení Reklamácie obsahuje spravidla rozhodnutie o Reklamáci a jeho stručné odôvodnenie, vrátane prípadných technických údajov.
- 4.6. Oznámenie o vybavení Reklamácie je odosielané Odberateľovi prostredníctvom poštového podniku, spravidla ako bežná poštová zásielka. Oznámenie o vybavení Reklamácie je možné Odberateľovi odoslať aj elektronicky, na e-mailovú adresu uvedenú v Zmluve alebo v Reklamačnom zázname.
- 4.7. Oznámenie o vybavení Reklamácie odoslané prostredníctvom poštového podniku ako bežná poštová zásielka sa považuje za doručené tretí deň po odoslaní, aj keď Odberateľ oznámenie neprevzal. Oznámenie odoslané e-mailom sa považuje za doručené okamihom odoslania. Dátum odoslania oznámenia o vybavení Reklamácie sa zároveň považuje za dátum vybavenia Reklamácie. V prípade pochybností o dátume vybavenia Reklamácie je rozhodujúci výpis zo systému Dodávateľa.

Článok V.

Nároky vyplývajúce z Reklamácie

- 5.1. V prípade oprávnenej a opodstatnenej Reklamácie na vyúčtované množstvo dodanej pitnej vody alebo na množstvo odvedenej odpadovej vody alebo účtovanej ceny, má Odberateľ právo na vystavenie opravnej faktúry Dodávateľom a v prípade už zrealizovanej úhrady má Odberateľ právo na vrátenie príslušnej finančnej čiastky do 30 dní od dátumu vybavenia Reklamácie.

- 5.2. V ostatných prípadoch, ak ide o vadu plnenia, ktorú možno odstrániť, má Odberateľ právo, aby bola bezplatne, včas a riadne odstránená. Dodávateľ je povinný vadu plnenia bez zbytočného odkladu odstrániť. Odberateľ môže namiesto odstránenia vady plnenia požadovať jeho výmenu alebo ak sa vada týka len súčasti, výmenu súčasti, ak tým Dodávateľovi nevzniknú neprimerané náklady vzhľadom na cenu plnenia alebo závažnosť vady. Dodávateľ môže vždy namiesto odstránenia vady vymeniť vadné plnenie za bezvadné, ak to Odberateľovi nespôsobí závažné ťažkosti.
- 5.3. Ak ide o iné neodstrániteľné vady, má Odberateľ právo na primeranú zľavu z ceny plnenia.
- 5.4. V prípade preukázania neoprávnenej Reklamácie má Dodávateľ právo vyúčtovať Odberateľovi náklady spojené s prešetrením Reklamácie podľa aktuálne platného Cenníka.

Článok VI.

Alternatívne riešenie sporov

- 6.1. Pokiaľ Odberateľ, ktorý je spotrebiteľom, nie je spokojný so spôsobom, ktorým Dodávateľ vybavil jeho Reklamáciu alebo ak sa domnieva, že Dodávateľ porušil jeho práva, má možnosť obrátiť sa na Dodávateľa so žiadosťou o nápravu. Žiadosť o nápravu môže Odberateľ podať Dodávateľovi e-mailom na: soz@komvak.sk. Ak Dodávateľ na žiadosť o nápravu odpovie zamietavo alebo na ňu neodpovie do 30 dní odo dňa jej odoslania, Odberateľ má právo podať návrh na začatie alternatívneho riešenia svojho sporu podľa ustanovenia § 11 ods. 2 zákona č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov. Príslušným subjektom na alternatívne riešenie spotrebiteľských sporov s Dodávateľom je Slovenská obchodná inšpekcia alebo iná príslušná oprávnená právnická osoba zapísaná v zozname subjektov alternatívneho riešenia sporov vedenom Ministerstvom hospodárstva Slovenskej republiky (zoznam je dostupný na webovom sídle ministerstva na adrese <http://www.mhsr.sk>); ak sú na alternatívne riešenie sporu príslušné viaceré subjekty, Odberateľ má právo voľby, na ktorý z uvedených subjektov alternatívneho riešenia spotrebiteľských sporov sa obráti. Odberateľ môže na podanie návrhu na alternatívne riešenie svojho sporu využiť platformu pre riešenie sporov on-line, ktorá je dostupná na webovej stránke <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>.

Článok VII.

Záverečné ustanovenia

- 7.1. Tento Reklamačný poriadok je platný a účinný od 01.07.2018.
- 7.2. Dodávateľ je oprávnený tento Reklamačný poriadok meniť a dopĺňať v súlade s právnymi predpismi podľa vlastného uváženia. Nový zmenený Reklamačný poriadok nadobudne účinnosť po jeho zverejnení na internetovej stránke Dodávateľa (<http://www.komvak.sk/>). Dodávateľ upovedomí Odberateľa o zmene Reklamačného poriadku zverejnením oznamu o zmenách a novom Reklamačnom poriadku na svojej internetovej stránke (<http://www.komvak.sk/>) najneskôr 30 (tridsať) kalendárnych dní pred dňom nadobudnutia ich účinnosti.
- 7.3. Nové znenie Reklamačného poriadku bude použité na všetky Reklamácie uplatnené po uplynutí 15 dní po zverejnení zmeny na internetovej stránke Dodávateľa (<http://www.komvak.sk/>).
- 7.4. Vzťahy medzi Dodávateľom a Odberateľom neupravené v tomto Reklamačnom poriadku sa riadia ustanoveniami Zmluvy, VOP a osobitných právnych predpisov.
- 7.5. V prípade rozporu medzi podmienkami uvedenými v tomto Reklamačnom poriadku a ustanoveniami osobitných právnych predpisov, majú ustanovenia osobitných právnych predpisov prednosť pred ustanoveniami tohto Reklamačného poriadku.

- 7.6. Ak sa niektoré z ustanovení tohto Reklamačného poriadku stanú celkom alebo z časti neúčinné, neplatné alebo nevykonateľné, nebude tým dotknutá platnosť a účinnosť ostatných ustanovení tohto Reklamačného poriadku.

V Komárne, dňa 1.7.2018

Mgr. Patrik Ruman v.r.
generálny riaditeľ spoločnosti