

## Reklamačný poriadok

### Článok I. Všeobecné ustanovenia

**1.** Tento reklamačný poriadok ustanovuje podrobnosti o rozsahu práv a nárokov pri vadách súvisiacich s dodávkou pitnej vody z verejného vodovodu (ďalej len „VV“), odvádzaním odpadových vôd verejnou kanalizáciou (ďalej len „VK“) a poskytovaním ďalších služieb spoločnosťou DEVEX, spol. s.r.o. (ďalej ako „dodávateľ“), ako aj podrobnosti o podmienkach zodpovednosti za vady vrátane určenia nárokov, ktoré z tejto zodpovednosti vyplývajú, a o spôsobe a mieste ich uplatňovania (ďalej len „reklamačný poriadok“).

**2.** Reklamáciu môže uplatniť iba odberateľ/producent/objednávateľ (ďalej len odberateľ) a to nasledujúcimi spôsobmi:

- písomne na adrese uvedenej v zmluve alebo na adrese uvedenej na faktúre;
- osobne na adrese sídla dodávateľa,
- elektronicky (devexsnv@gmail.com),
- telefonicky na vyhradenej telefonickej linke dodávateľa v prípade reklamácie kvality a tlaku dodanej vody alebo podmienok odvedenej odpadovej vody, kedy môže byť spôsobená škoda na majetku alebo ohrozené zdravie osôb.

**3.** Pri reklamacii je odberateľ povinný vyplniť Reklamačný list a uviesť:

- meno a priezvisko odberateľa;
- adresu objektu alebo nehnuteľnosti (odberné miesto), ktorá je vodovodnou prípojkou pripojená na VV alebo kanalizačnou prípojkou na VK;
- adresu odberateľa, ak nie je rovnaká ako adresa odberného miesta;
- predmet reklamácie (napr. faktúra č...., odobraté množstvo, poškodený vodoměr - meradlo) alebo popis vady.

V reklamacii je odberateľ povinný čitateľne a v úradnom jazyku uviesť svoje identifikačné údaje, popísať predmet reklamácie, uviesť dátum, reklamáciu vlastnoručne podpísať a doručiť alebo zaslať dodávateľovi.

**4.** Odberateľ je povinný oznámiť dodávateľovi predmet reklamácie bez zbytočného odkladu od času zistenia chyby, najneskôr v lehote 30 dní odo dňa, keď nastala skutočnosť zakladajúca dôvod reklamácie.

**5.** Vadu akosti dodanej vody je odberateľ povinný písomne reklamovať u dodávateľa bez zbytočného odkladu, najneskôr však do 24 hodín od jej zistenia, inak jeho práva zo zodpovednosti za vady zanikajú.

**6.** Vady množstva dodanej vody z VV alebo množstva vody odvedenej do VK 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.

**7.** V prípade poruchy na vodovodnej prípojke za vodoměrom resp. vnútorných rozvodoch vody, odberateľ musí túto skutočnosť nahlásiť v čase trvania poruchy

dodávateľovi, ktorý si túto skutočnosť preverí. Ak odberateľ reklamuje množstvo odpadových vôd odvádzaných do VK z dôvodu úniku vody počas poruchy na vodovodnej prípojke za meradlom (vodoměrom), musí túto skutočnosť jednoznačne preukázať. Ak sa tieto skutočnosti nepotvrdia, považuje sa reklamácia za neoprávnenú. V prípade potvrdenia uvedených skutočností sa reklamácia považuje za oprávnenú a dodávateľ upraví množstvo vody odvedenej VK na základe odpočtu meradla po odstránení poruchy.

Ak odberateľ reklamuje množstvo odpadových vôd odvádzaných do VK z dôvodu poruchy na vodovodnej prípojke za vodoměrom v čase po odstránení poruchy, pričom poruchu neodstraňoval dodávateľ, resp. dodávateľ nebol k tejto poruche prizvaný, odberateľovi nevzniká právo na úpravu stočného.

**8.** Reklamácia nezbavuje odberateľa povinnosti uhradiť reklamovanú faktúru v určenej lehote, pričom prevádzkovateľovi (dodávateľovi) nezaniká právo penalizácie reklamovanej faktúry. V prípade nezaplatenia vodného, resp. aj stočného nie je dotknuté právo na prerušenie alebo obmedzenie dodávky vody z VV alebo odvádzania odpadových vôd VK v zmysle § 32 zákona č. 442/2002 Z.z.

**9.** Za neopodstatnenú sa považuje aj taká reklamácia, ktorú nie je možné riadne preskúmať, lebo odberateľ neposkytol potrebnú súčinnosť (napr. sprístupnenie potrebných priestorov a pod.).

**10.** Dodávateľ vydá písomný doklad o vybavení reklamácie najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie.

### Článok II. Predmet reklamácie

Odberateľ má právo požiadať:

- o preskúšanie meradla v zmysle § 30 zákona č. 442/2002 Z. z. o verejných vodovodoch a verejných kanalizáciách,
- o odstránenie iných väd a nedostatkov výrobku alebo služby.

### Článok III. Reklamácia meradla

**1.** Ak má odberateľ pochybnosti o správnosti údajov meradla alebo zistí poruchu na meradle, má právo meradlo reklamovať.

**2.** Dodávateľ preverí na mieste podnet odberateľa. Ak po preverení odberateľ požaduje úradné preskúšanie meradla, pri jeho reklamacii sa postupuje v súlade s § 30 a násl. zákona č. 442/2002 Z.z. (Čl. 3 ods. 3 až 6 tohto poriadku).

**3.** Prevádzkovateľ VV (dodávateľ) je povinný do 30 dní odo dňa doručenia žiadosti o preskúšanie meradla zabezpečiť jeho preskúšanie podľa zákona č. 142/2000 Z.z. o metrologii a o zmene a doplnení niektorých zákonov. Písomné oznámenie o výsledku preskúšania meradla prevádzkovateľ VV (dodávateľ) zašle odberateľovi v lehote do 14 dní odo

## Reklamačný poriadok

dňa, kedy bol tento výsledok (vystavený určenou organizáciou alebo Slovenským metrologickým ústavom) doručený prevádzkovateľovi VV (dodávateľ).

4. Ak sa pri skúške meradla vyžadanej odberateľom zistí, že:

a) meradlo je nefunkčné z dôvodu, že nespĺňa požiadavky stanovené zákonom č. 142/2000 Z.z. alebo že jeho údaje sa odchyľujú od skutočnosti viac, ako pripúšťa vyhláška Úradu pre normalizáciu, metrológiu a skúšobníctvo SR č. 210/2000 Z.z. o meradlách a metrologickej kontrole v znení neskorších predpisov, uhradí ten, komu bola odchýlka podľa odseku 4 § 30 zákona č. 442/2002 Z.z. na prospech, druhej strane finančný rozdiel, a to odo dňa posledného odpočtu meradla uskutočneného pred podaním žiadosti; v tomto prípade náklady na preskúšanie a výmenu alebo opravu meradla hradí vlastník/ prevádzkovateľ VV (dodávateľ);

b) meradlo spĺňa požiadavky stanovené zákonom č. 142/2000 Z.z. alebo jeho údaje sa neodchyľujú od skutočnosti viac, ako pripúšťa vyhláška č. 210/2000 Z.z., uhradí náklady spojené s preskúšaním meradla odberateľ.

5. Ak bola nefunkčnosť alebo poškodenie meradla spôsobená nedostatočnou ochranou meradla odberateľom alebo zásahom odberateľa, ktorý spôsobil poškodenie meradla, považuje sa reklamácia za neoprávnenú. Náhradu škody a náklady spojené s výmenou alebo opravou meradla hradí odberateľ.

6. Ak nemožno presne zistiť množstvo odberu vody za čas poruchy meradla, vypočíta sa množstvo odberu vody za príslušné obdobie alebo jeho časť podľa odberu vody v porovnateľnom období minulého roku. Ak ide o nový odber alebo zmenu v odberových pomeroch, podľa množstva dodávanej vody v nasledujúcom porovnateľnom období, prípadne iným spôsobom dohodnutým s odberateľom.

### Článok IV.

#### Reklamácia iných chýb a nedostatkov

1. Pri reklamácií iných väd a nedostatkov výrobku alebo služby je odberateľ povinný uviesť ich presné označenie a informáciu, akú nápravu požaduje.

2. Prevádzkovateľ VV (dodávateľ) nezodpovedá za škodu a ušlý zisk vzniknuté nedostatkom tlaku vody pri obmedzení alebo prerušení dodávky vody z dôvodu mimoriadnej udalosti, pri prerušení dodávky elektrickej energie alebo z dôvodu, pre ktorý je prevádzkovateľ (dodávateľ) oprávnený dodávku vody obmedziť alebo prerušiť podľa § 32 zákona č. 442/2002 Z.z..

3. Prevádzkovateľ VK (dodávateľ) nezodpovedá za škody a ušlý zisk vzniknuté pri obmedzení alebo prerušení odvádzania odpadových vôd z dôvodu mimoriadnej udalosti, pri prerušení dodávky elektrickej energie alebo z dôvodu, pre ktorý je prevádzkovateľ (dodávateľ) oprávnený odvádzanie odpadových vôd obmedziť alebo prerušiť podľa § 32 zákona č. 442/2002 Z.z.

### Článok V.

#### Alternatívne riešenie sporov

1. Odberateľ má právo obrátiť sa na dodávateľa so žiadosťou o nápravu, ak nie je spokojný so spôsobom,

ktorým dodávateľ vybavil jeho reklamáciu, alebo ak sa domnieva, že dodávateľ porušil jeho práva. Odberateľ môže podať dodávateľovi žiadosť podľa prvej vety elektronicky na: devexsnv@gmail.com.

2. Objednávateľ má právo podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu subjektu alternatívneho riešenia sporov v súlade s § 11 ods. 2 zákona č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov, ak dodávateľ na žiadosť podľa bodu 1 tohto článku odpovedal zamietavo alebo na ňu neodpovedal do 30 (tridsiatich) dní odo dňa jej odoslania.

### Článok VI.

#### Záverečné ustanovenia

1. Reklamačný poriadok je účinný odo dňa 1.1.2018.

2. Reklamačný poriadok je prístupný na internetovej stránke prevádzkovateľa (dodávateľa) [www.devex.sk](http://www.devex.sk).

3. Dodávateľ je oprávnený meniť reklamačný poriadok.

Nový zmenený reklamačný poriadok bude zverejnený na internetovej stránke dodávateľa ([www.devex.sk](http://www.devex.sk)). Dodávateľ upovedomí odberateľa o zmene reklamačného poriadku zverejnením oznamu o zmenách a novom reklamačnom poriadku na svojej internetovej stránke ([www.devex.sk](http://www.devex.sk))

4. 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.

5. Práva a povinnosti vyplývajúce z tohto reklamačného poriadku, ktoré nie sú upravené týmto reklamačným poriadkom, ako aj práva, povinnosti a právne vzťahy, ktoré z tohto reklamačného poriadku vyplývajú a s ním súvisia, sa spravujú najmä ustanoveniami zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa v platnom znení, zákona č. 442/2002 Z. z. o verejných vodovodoch a verejných kanalizáciách, dohodou zmluvných strán, prípadne ďalšími príslušnými všeobecne záväznými právnymi predpismi Slovenskej republiky.