

## REKLAMAČNÝ PORIADOK

*ustanovuje podrobnosti o rozsahu práv a podmienok zodpovednosti za vady súvisiace s odvádzaním odpadových vôd verejnou kanalizáciou, reklamácie poskytovaných služieb vrátane určenia nárokov vyplývajúcich z tejto zodpovednosti a o spôsobe, postupe a mieste ich uplatňovania.*

### I. Platnosť reklamačného poriadku

Reklamačný poriadok platí pre všetky organizačné zložky prevádzkovateľa verejných kanalizácií AGROFARMA, spol. s r.o. Červený Kameň a pre všetky fyzické osoby alebo právnické osoby, ktoré majú s prevádzkovateľom VK uzatvorenú zmluvu o odvádzaní odpadových vôd verejnou kanalizáciou. Reklamačný poriadok sa vzťahuje na odvádzanie odpadových vôd verejnou kanalizáciou realizovaných na základe písomnej zmluvy o odvádzaní odpadových vôd verejnou kanalizáciou.

### II. Základné pojmy a skratky

AGF, spol. s.r.o.	AGROFARMA, spol. s r.o. Červený Kameň
VK	verejná kanalizácia
Producent	fyzická osoba alebo právnická osoba, ktorá má uzatvorenú zmluvu o odvádzaní odpadových vôd s prevádzkovateľom VK a ktorá vypúšťa odpadové vody do verejnej kanalizácie
Dodávateľ	prevádzkovateľ verejnej kanalizácie – fyzická osoba alebo právnická osoba, ktorej bolo udelené živnostenské oprávnenie na prevádzkovanie verejných kanalizácií a ktorá prevádzkuje verejnú kanalizáciu
Zákon	zákon 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

### III. Rozsah, postup a podmienky reklamácií

Na základe vzniku záväzkového právneho vzťahu medzi dodávateľom a producentom v zmysle zákona má podľa tohto reklamačného poriadku producent právo uplatňovať u dodávateľa zodpovednosť za vady vzniknuté porušením všeobecne záväzných predpisov a dohodnutých zmluvných podmienok nasledovne:

- množstvo odvedenej odpadovej vody uvedenej vo faktúre;
- odvádzanie odpadovej vody do VK v dohodnutom rozsahu a stanoveným spôsobom;
- služby poskytované AGF, spol. s.r.o. súvisiace s odvádzaním odpadových vôd (montážne práce a pod.);
- cenovú tarifu uvedenú vo faktúre.

### IV. Spôsob uplatňovania reklamácií

#### IV.1.

Producent (fyzická osoba, fyzická osoba oprávnená na podnikanie a právnická osoba), ktorý má s dodávateľom uzatvorenú zmluvu o odvádzaní odpadových vôd verejnou kanalizáciou, je oprávnený uplatniť u dodávateľa reklamáciu:

- v písomnej forme zaslanej na adresu dodávateľa

AGROFARMA, spol. s r.o. Červený Kameň

018 56 Červený Kameň,

- osobne v sídle AGF, spol. s r.o., 018 56 Červený Kameň v pracovných hodinách.

V prípade osobne podanej reklamácie je zamestnanec AGF, spol. s r.o. poverený vybavovaním reklamácií povinný spísať písomný záznam – reklamačný protokol s uvedením vyšpecifikovaných údajoch potrebných pre vybavenie reklamácie. Reklamačný protokol musí byť podpísaný producentom.

- telefonicky na čísle poruchovej služby ....., a to len v prípade reklamácie kvality odvedenej odpadovej vody, kedy môže byť spôsobená škoda na majetku alebo ohrozenie zdravia osôb.

Náležitosti uplatňovanej reklamácie:

- meno a priezvisko producenta, prípadne telefonický kontakt,
- adresa objektu alebo nehnuteľnosti (odberné miesto), ktorá je kanalizačnou prípojkou pripojená na VK,
- adresu producenta, ak nie je rovnaká ako adresa odberného miesta,
- predmet reklamácie (napr. faktúra č.) alebo popis vady,
- v prípade telefonicky uplatňovanej reklamácie aj telefónne číslo, z ktorého sa reklamácia uplatňuje.

V prípade ak uplatňovaná reklamácia nebude obsahovať požadované údaje najmä popis vady alebo reklamácie, táto skutočnosť môže predĺžiť lehoty na jej riadne vybavenie.

Rovnaké údaje musí producent oznámiť pri telefonicky podanej reklamacii. V prípade telefonicky uplatňovanej reklamácie musí producent uviesť telefónne číslo, z ktorého sa reklamácia uplatňuje.

#### IV.2. Lehoty na podanie reklamácií

1. V prípade, že producent reklamuje množstvo odvedenej vody pred uplynutím lehoty splatnosti vyúčtovacej faktúry za stočné, v rámci podanej reklamácie musí vrátiť vystavenú faktúru.
2. Ak množstvo odvedenej odpadovej vody nie je merané meradlom a množstvo sa stanovuje podľa smerných čísel spotreby vody v zmysle prílohy č. 1 k vyhláške MŽP SR č. 397/2003 Z.z. (paušálne), producent si môže uplatniť reklamáciu na vyúčtované množstvo len v prípade preukázania zmien, ktoré nastali a súvisia so stanovením množstva vody odvedenej odpadovej vody a to bez zbytočného odkladu odo dňa, kedy nastali tieto zmeny alebo odo dňa doručenia faktúry. Dodávateľ nebude prihliadať na

zmeny, ktoré nastali v predchádzajúcom kalendárnom roku resp. v predchádzajúcom fakturačnom období.

### **IV.3. Povinnosti dodávateľa a producenta**

IV.4.1. Dodávateľ je povinný:

- a) zabezpečiť, aby počas celej pracovnej doby bol v sídle zamestnanec poverený prijímaním reklamácií,
- b) vybaviť reklamáciu písomne do 30 dní odo dňa osobného prijatia resp. doručenia reklamácie,
- c) zjednať neodkladne nápravu a vykonať také opatrenia, aby v prípade oprávnených reklamácií na nevyhovujúcu kvalitu vody, nedochádzalo k stavu ktorý reklamáciu vyvolal,
- d) písomne oznámiť producentovi spôsob a postup vybavenia reklamácie.

IV.4.2. Producent pri riešení reklamácie je povinný poskytnúť potrebnú súčinnosť a dodávateľovi umožniť:

- a) vstup na nehnuteľnosť pripojenú na VK za účelom prístupu ku kanalizačnej prípojke,
- b) odber vzoriek na kontrolu kvality vypúšťanej odpadovej vody do VK
- c) podať reklamáciu v lehote do 30 dní odo dňa vzniku udalosti, ktorá môže byť predmetom reklamácie. Ak ho k tomu vyzve poverený zamestnanec dodávateľa, je ďalej povinný predložiť mu doklady (zmluvu, doklad o zaplatení a pod.) potrebné k prevereniu oprávnenosti reklamácie a osobne sa celého priebehu reklamačného konania zúčastniť.

## **V. Spôsob a lehoty vybavenia reklamácie**

### **V.1. Reklamácia služieb súvisiacich s odvedením a čistením odpadovej vody**

Dodávateľ v prípade, že bude spôsobená škoda na majetku alebo ohrozenie zdravia osôb, bezodkladne od podania reklamácie na mieste samom za prítomnosti producenta alebo ním poverenej osoby v dohodnutom rozsahu a stanoveným spôsobom prešetrí predmet reklamácie.

### **V.2. Reklamácia použitej cenovej tarify vo faktúre**

Ak je pri vyúčtovaní stočného spochybňovaná použitá cenová tarifa alebo ak vznikne chyba použitím nesprávnej cenovej tarify, producent musí reklamáciu podať pred uplynutím lehoty splatnosti faktúry (s reklamáciou je spojená nutnosť vrátiť faktúru). Dodávateľ je povinný preveriť použitú účtovanú cenovú tarifu podľa v tom čase platných podmienok pre ich uplatnenie, ktoré sú stanovené rozhodnutím Úradu pre reguláciu sieťových odvetví. V prípade kvalifikovania reklamácie ako o p o d s t a t n e n e j, na vrátenú faktúru dodávateľ vyhotoví dobropis a producentovi zašle opravenú faktúru.

## **VI. NÁROKY VYPLÝVAJÚCE ZO ZODPOVEDNOSTI ZA VADY**

### **VI.1.**

V prípade oprávnenej a opodstatnenej reklamácie na vyúčtované množstvo odpadovej vody a vrátenia faktúry pred uplynutím jej lehoty splatnosti, bude na túto faktúru vystavený dobropis a zaslaná faktúra. V ostatných prípadoch oprávnených a opodstatnených reklamácií na vyúčtované množstvo, bude uznaná čiastka finančných prostriedkov vrátená producentovi, ak sa dodávateľ a producent nedohodnú inak.

**V.3.**

V ostatných prípadoch je dodávateľ povinný bez zbytočného odkladu na vlastné náklady oprávnenú reklamáciu vyriešiť, a to odstránením chybného stavu.

**V.4.**

Uplatnením nároku zo zodpovednosti za vady zostáva nedotknutá zodpovednosť dodávateľa za škody spôsobené prevádzkovou činnosťou podľa Občianskeho zákonníka.

**V.5.**

Podľa tohto ust. sa reklamujú iné vady (napr. služby poskytované spoločnosťou)