



Bratislavská vodárenská spoločnosť, a.s.

Prešovská 48, 826 46 Bratislava 29

zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I

oddiel: Sa, vložka č.: 3080/B

IČO: 35850370, DIČ: 2020263432, IČ DPH: SK2020263432

REKLAMAČNÝ PORIADOK

I. Úvodné ustanovenia

1. Tento reklamačný poriadok ustanovuje podrobnosti o rozsahu práv a nárokov pri vadách súvisiacich s dodávkou pitnej vody z verejného vodovodu, odvádzaním odpadových vôd verejnou kanalizáciou a poskytovaním ďalších služieb spoločnosťou Bratislavská vodárenská spoločnosť, a.s. (ďalej len „BVS, a.s.“ alebo „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. 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 verejnej kanalizácie uzatvorenú Zmluvu o dodávke pitnej vody a odvádzaní odpadových vôd (ďalej len „zmluva“), na základe ktorej dodávateľ dodáva pitnú vodu (ďalej len „dodávka pitnej vody“) a/alebo odvádza odpadové vody (ďalej len „odvádzanie odpadových vôd“), alebo akúkoľvek inú zmluvu na poskytnutie služby alebo dodanie výrobku (ďalej len „iná zmluva“), na základe ktorej dodávateľ poskytne fyzickým alebo právnickým osobám najmä: vytyčovanie, vyhľadávanie, zameranie a zakreslenie, montáž vodomerov, meradiel a prípojok, práce na vodovodných a stokových sieťach, demontáž vodomeru a meradla, osadenie značiek, plombovanie (ďalej len „služby“) a iné služby a/alebo výrobky, a ak je reklamačný poriadok súčasťou zmluvy alebo inej zmluvy, t. j. ak je jeho aplikácia (záväznosť pre daný zmluvný vzťah) výslovne uvedená v zmluve alebo inej zmluve. (Dodávka pitnej vody, odvádzanie odpadových vôd, služby a výrobky ďalej spoločne v texte aj ako „plnenie“.)

II. Vymedzenie základných pojmov

Pre účely reklamačného poriadku majú pojmy uvedené nižšie nasledujúci význam:

1. **Verejný vodovod** je súbor objektov a zariadení slúžiacich verejnej potrebe, umožňujúcich hromadné zásobovanie obyvateľstva a iných odberateľov vodou, ktorého vlastníkom alebo prevádzkovateľom je BVS, a.s. Dodávka pitnej vody z verejného vodovodu je pre pripojenú nehnuteľnosť alebo objekt zabezpečená vodovodnou prípojkou, ktorá sa nepovažuje za

verejný vodovod ani jeho súčasť.

2. **Vodovodná prípojka** je úsek potrubia spájajúci rozvážiacu vetvu verejnej vodovodnej siete s vnútorným rozvodom vody nehnuteľnosti alebo objektu pripojeného na verejný vodovod (ďalej aj ako „vnútorný rozvod vody“), s výnimkou osadeného meradla. Hlavný uzáver vody pre pripojenie na rozvážiacu vetvu je súčasťou verejného vodovodu. Vlastníkom vodovodnej prípojky je osoba, ktorá zriadila vodovodnú prípojku na vlastné náklady, a to spôsobom určeným dodávateľom ako prevádzkovateľom verejného vodovodu, alebo osoba, ktorá nadobudla nehnuteľnosť alebo objekt napojený na verejný vodovod vodovodnou prípojkou do svojho vlastníctva.
3. **Vodovodná sieť** je sieť potrubí a pridružených objektov na dodávku vody. Verejná vodovodná sieť je tá časť vodovodnej siete, ktorá je súčasťou verejného vodovodu.
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, ktorých vlastníkom alebo prevádzkovateľom je BVS, a.s. Odpadová voda sa z objektu alebo nehnuteľnosti pripojenej na verejnú kanalizáciu odvádza kanalizačnou prípojkou, avšak kanalizačná prípojka sa nepovažuje za verejnú kanalizáciu ani jej súčasť.
5. **Kanalizačná prípojka** je úsek potrubia, ktorým sa odvádzajú odpadové vody z pozemku alebo miesta vyústenia vnútorných kanalizačných rozvodov nehnuteľnosti alebo objektu pripojeného na verejnú kanalizáciu (ďalej aj ako „vnútorná kanalizácia“) až po zaústenie kanalizačnej prípojky do verejnej kanalizácie. Zaústenie kanalizačnej prípojky je súčasťou verejnej kanalizácie. Vlastníkom kanalizačnej prípojky je osoba, ktorá zriadila kanalizačnú prípojku na vlastné náklady, a to spôsobom určeným dodávateľom ako prevádzkovateľom verejnej kanalizácie, alebo osoba, ktorá nadobudla nehnuteľnosť alebo objekt napojený na verejnú kanalizáciu kanalizačnou prípojkou do svojho vlastníctva.
6. **Kanalizačná sieť** je sieť potrubí a pridružených objektov na príjem a neškodné odvádzanie odpadových vôd.

7. **Dodávateľom** je Bratislavská vodárenská spoločnosť, a.s.
8. **Odberateľom vody** je fyzická alebo právnická osoba, ktorá má s dodávateľom uzatvorenú zmluvu a ktorá odoberá vodu z verejného vodovodu na účely konečnej spotreby vody alebo jej ďalšej dodávky konečnému spotrebiteľovi.
9. **Producentom odpadových vôd** vypúšťaných do verejnej kanalizácie (ďalej aj ako „producent“) je fyzická alebo právnická osoba, ktorá má s dodávateľom uzatvorenú zmluvu a ktorá vypúšťa odpadové vody do verejnej kanalizácie.
10. **Odberateľom** sa rozumie odberateľ vody, alebo producent, alebo osoba, ktorá je súčasne odberateľom vody aj producentom.
11. Ak je odberateľom združenie fyzických osôb, združenie právnických osôb alebo združenie fyzických a právnických osôb (ďalej len „združenie“), ktoré je zároveň 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.
12. Pri nehnuteľnostiach a objektoch, ktoré sú v spoluvlastníctve viacerých vlastníkov, sú odberateľom spoločne všetci spoluvlastníci, v mene ktorých koná osoba poverená ostatnými spoluvlastníkmi. Osoba poverená konať v mene spoluvlastníkov nehnuteľnosti je povinná dodávateľovi preukázať oprávnenie na zastupovanie spoluvlastníkov nehnuteľnosti v písomnej forme. V prípade bytových domov je odberateľom osoba poverená správou nehnuteľnosti alebo objektu (napr. spoločenstvo vlastníkov bytov a nebytových priestorov v dome alebo správca) podľa zmluvy alebo inej listiny spísanej podľa osobitného zákona (zákon č. 182/1993 Z. z. o vlastníctve bytov a nebytových priestorov v platnom a účinnom znení).
13. **Objednávateľom** sa rozumie akákoľvek fyzická osoba, právnická osoba alebo združenie, ktorým BVS, a.s., poskytla na základe zmluvy alebo akejkoľvek inej zmluvy plnenie.
14. **Meradlo množstva vody dodanej z verejného vodovodu** (ďalej aj ako „vodomer“) je meracie zariadenie umiestnené na vodovodnej prípojke,

ktorým sa meria množstvo vody dodanej z verejného vodovodu (fakturačné meradlo). Vlastníkom vodomeru je dodávateľ, ktorý zabezpečuje jeho osadenie (montáž) na základe objednávky a na náklady odberateľa. Vodomer je príslušenstvom verejného vodovodu.

15. **Meradlo množstva vody odvedenej do verejnej kanalizácie** (ďalej aj ako „meradlo“) je meracie zariadenie na kanalizačnej prípojke, ktorým sa meria množstvo vody odvedenej do verejnej kanalizácie (fakturačné meradlo). Vlastníkom meradla je odberateľ, ktorý je povinný zabezpečovať jeho opravy a údržbu na vlastné náklady.

III. Podmienky uplatnenia práv zo zodpovednosti za vady

1. V prípade, ak podľa zmluvy alebo inej zmluvy došlo k vade na plnení, za ktorú dodávateľ zodpovedá, je objednávateľ oprávnený uplatniť si u dodávateľa právo zo zodpovednosti za vady u dodávateľa (ďalej len „reklamácia“).
2. Objednávateľ je oprávnený uplatniť si reklamáciu len v záručnej dobe. Práva zo zodpovednosti za vady zaniknú, ak sa neuplatnili v záručnej dobe.
3. Záručná doba je 24 (dvadsaťštyri) mesiacov a začína plynúť odo dňa prevzatia výrobku. Reklamácia týkajúca sa kvality vody musí byť uplatnená najneskôr v deň nasledujúci po prevzatí (dodaní), inak právo zo zodpovednosti za vady zanikne. Záručná doba pri službách je 3 (tri) mesiace a pri stavebných prácach 18 (osemnásť) mesiacov, pričom obe záručné doby uvedené v tejto vete začínajú plynúť odo dňa prevzatia (dodania) služby/stavebnej práce.
4. Dodávateľ zodpovedá za vady, ktoré má plnenie pri prevzatí objednávateľom. Objednávateľ je povinný pri prevzatí plnenie riadne skontrolovať.
5. V prípade zjavných väd zistených pri odovzdaní plnenia dodávateľom objednávateľovi je objednávateľ povinný bez zbytočného odkladu po tom, čo vadu zistil alebo s prihliadnutím na všetky okolnosti mohol zistiť, uplatniť reklamáciu u dodávateľa. Na neskoršie uplatnenú reklamáciu z dôvodu zjavných väd sa nebude prihliadať.
6. V prípade iných väd je objednávateľ povinný

reklamáciu uplatniť bez zbytočného odkladu po tom, čo vadu na plnení zistil alebo s prihliadnutím na všetky okolnosti mohol zistiť.

7. Objednávateľ nie je oprávnený uplatniť si reklamáciu v prípade, ak o vade vedel pred prevzatím plnenia, a z toho dôvodu bola poskytnutá primeraná zľava z ceny plnenia.
8. Objednávateľ si je vedomý, že uplatnenie reklamácie ho nezbavuje povinnosti uhradiť cenu za reklamované plnenie v určenej lehote splatnosti, ak sa s dodávateľom nedohodol inak.
9. 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 alebo zmluvy.

IV. Uplatnenie práv zo zodpovednosti za vady

1. Objednávateľ je oprávnený uplatniť reklamáciu:

- a. **písomne** zaslaním tlačiva – Žiadosť – Reklamácia, zverejneného na internetovej stránke dodávateľa www.bvsas.sk (ďalej len „Reklamačný záznam“), na adresu sídla dodávateľa: Prešovská 48, 826 46 Bratislava 29; v tomto prípade sa reklamácia považuje za uplatnenú v deň, kedy bol Reklamačný záznam (reklamácia) doručený dodávateľovi;
- b. **osobne** v pracovných dňoch počas otváracích hodín prostredníctvom jednotlivých kontaktných centier dodávateľa vyplnením Reklamačného záznamu; v tomto prípade sa reklamácia považuje za uplatnenú momentom odovzdania vyplneného Reklamačného záznamu poverenému zamestnancovi kontaktného centra dodávateľa, resp. jeho odovzdaním do podateľne dodávateľa;
- c. **elektronicky** zaslaním e-mailu na adresu sluzby@bvsas.sk; v prípade, ak objednávateľ e-mail zašle v pracovný deň od 7.00 hod. do 16.00 hod., reklamácia sa považuje za uplatnenú v deň odoslania e-mailu, ktorým si uplatňuje reklamáciu; v prípade, ak objednávateľ zašle e-mail mimo času uvedeného v predchádzajúcej

vete, reklamácia sa považuje za uplatnenú nasledujúci pracovný deň po dni, v ktorom objednávateľ odoslal e-mail, ktorým si uplatňuje reklamáciu;

- d. **telefonicky** v pracovných dňoch od 7.00 hod. do 16.00 hod. prostredníctvom call centra na tel. č. 0850 123 122; v tomto prípade sa reklamácia považuje za uplatnenú v deň, kedy poverený zamestnanec dodávateľa preberie hovor objedávateľa, 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
 - e. v prípade reklamácie kvality vody, nedodávania pitnej vody, tlaku vody (nízky, vysoký) alebo neodvádzania odpadových vôd – **telefonicky** prostredníctvom dispečingu/hlásenia porúch na tel. č. 0800 121 333 (24-hodinová bezplatná linka); v tomto prípade sa reklamácia považuje za uplatnenú v deň, kedy poverený zamestnanec preberie hovor objedávateľa, ktorým si uplatňuje reklamáciu.
2. Bez ohľadu na objednávateľom vybraný spôsob uplatnenia reklamácie podľa bodu 1 tohto článku je objednávateľ povinný uviesť:
 - a. identifikačné údaje objedávateľa (pri fyzickej osobe v rozsahu: meno, priezvisko, bydlisko a pri právnickej osobe v rozsahu: obchodné meno, adresa sídla spoločnosti, IČO, IČ DPH, ak je pridelené),
 - b. telefonický kontakt,
 - c. číslo odberného miesta (ak bolo pridelené) a adresu odberného miesta,
 - d. dostatočne jasný, zrozumiteľný a určitý popis vady plnenia (napr. číslo reklamovanej faktúry, reklamované množstvo dodanej pitnej vody/ odvedených odpadových vôd, poškodenie meradla, popis poruchy a pod.),
 - e. podpis objedávateľa (v prípade písomného uplatnenia reklamácie).
 3. V prípade, ak je predmetom reklamácie množstvo

dodanej pitnej vody alebo množstvo odvedených odpadových vôd, je objednávateľ 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 objednávateľ povinný uviesť stav všetkých vodomeroch, resp. meradiel, ktoré súvisia s reklamovaným množstvom dodanej pitnej vody alebo odvedených odpadových vôd.

4. V prípade, ak uplatňovaná reklamácia nebude obsahovať náležitosti uvedené v bode 2 a 3 tohto článku, vyzve dodávateľ objednávateľa na doplnenie reklamácie. Lehota na vybavenie reklamácie plyní až od okamihu, kedy objednávateľ doručil dodávateľovi reklamáciu obsahujúcu všetky náležitosti bodu 2 a 3 tohto článku.

V. Lehoty na vybavenie reklamácie

1. Na základe rozhodnutia objednávateľa, ktoré z práv uvedených v čl. VI (*Nároky vyplývajúce z reklamácie*) uplatňuje, je dodávateľ povinný určiť spôsob vybavenia reklamácie ihneď, v zložitých prípadoch najneskôr do 3 (troch) pracovných dní odo dňa uplatnenia reklamácie, v odôvodnených prípadoch, najmä ak sa vyžaduje zložité technické, prípadne iné odborné zhodnotenie stavu plnenia, najneskôr do 30 (tridsiatich) dní odo dňa uplatnenia reklamácie.
2. Po určení spôsobu vybavenia reklamácie dodávateľ reklamáciu vybaví ihneď, v odôvodnených prípadoch možno reklamáciu vybaviť aj neskôr; vybavenie reklamácie však nesmie trvať dlhšie ako 30 (tridsať) dní odo dňa uplatnenia reklamácie.
3. V prípade, ak na základe vybavenia reklamácie vznikne dodávateľovi povinnosť vystaviť opravný doklad (dobropis, ťarchopis, storno faktúry, oznámenie o zmene pôvodnej faktúry), dodávateľ vystaví opravný doklad do 15 (pätnástich) dní od konca kalendárneho mesiaca, v ktorom nastala skutočnosť rozhodná pre vykonanie opravy. Za deň, kedy nastala skutočnosť rozhodná pre vykonanie opravy, sa považuje deň vybavenia reklamácie.
4. Dodávateľ je povinný pri uplatnení reklamácie vydať objednávateľovi potvrdenie. Ak je reklamácia uplatnená prostredníctvom prostriedkov diaľkovej komunikácie (t. j. telefonicky alebo e-mailom),

dodávateľ je povinný potvrdenie o uplatnení reklamácie doručiť objednávateľovi ihneď. Ak nie je možné potvrdenie doručiť ihneď, musí sa doručiť bez zbytočného odkladu, najneskôr však spolu s dokladom o vybavení reklamácie. Potvrdenie o uplatnení reklamácie sa nemusí doručovať, ak má objednávateľ možnosť preukázať uplatnenie reklamácie iným spôsobom.

VI. Nároky vyplývajúce z reklamácie

1. Ak ide o vadu plnenia, ktorú možno odstrániť, má objednávateľ právo, aby bola bezplatne, včas a riadne odstránená. Dodávateľ je povinný vadu plnenia bez zbytočného odkladu odstrániť. Objednávateľ 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 objednávateľovi nespôsobí závažné ťažkosti.
2. Ak ide o vadu, ktorú nemožno odstrániť a ktorá bráni tomu, aby sa plnenie mohlo riadne užívať, akoby vadu nemalo, má objednávateľ právo na výmenu alebo má právo od zmluvy alebo inej zmluvy odstúpiť. Tie isté práva prislúchajú objednávateľovi, ak ide síce o odstrániteľnú vadu, avšak objednávateľ nemôže pre opätovné vyskytnutie sa vady po oprave alebo pre väčší počet väd plnenie riadne užívať.
3. Ak ide o iné neodstrániteľné vady, má objednávateľ právo na primeranú zľavu z ceny plnenia.

VII. Práva a povinnosti dodávateľa a objednávateľa

1. Pri riešení reklamácie je objednávateľ povinný 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 objednávateľ 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.).
2. Objednávateľ je rovnako povinný dodávateľovi poskytnúť potrebnú súčinnosť a predložiť mu na

základe výzvy dodávateľa dokumentáciu, ktorá je nevyhnutná na preverenie oprávnenosti uplatnenej reklamácie, najmä zmluvu, inú zmluvu, doklad o zaplatení a pod.

VIII. Alternatívne riešenie sporov

1. Objednávateľ 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. Objednávateľ môže podať dodávateľovi žiadosť podľa prvej vety e-mailom na: sluzby@bvsas.sk.
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.

IX. Prechodné a záverečné ustanovenia

1. Reklamačný poriadok nadobúda platnosť a účinnosť dňom 1. 1. 2017.
2. Dodávateľ je oprávnený meniť reklamačný poriadok. Nový zmenený reklamačný poriadok nadobudne účinnosť v 30. (tridsiaty) deň po jeho zverejnení na internetovej stránke dodávateľa (www.bvsas.sk). Dodávateľ upovedomí objednávateľa o zmene reklamačného poriadku zverejnením oznamu o zmenách a novom reklamačnom poriadku na svojej internetovej stránke dodávateľa (www.bvsas.sk) najneskôr 30 (tridsať) kalendárnych dní pred dňom nadobudnutia ich účinnosti. Objednávateľ má možnosť oboznámiť sa s novým reklamačným poriadkom aj v kontaktných centrách dodávateľa.
3. V prípade rozporu medzi podmienkami upravenými v zmluve alebo inej zmluve a podmienkami uvedenými v reklamačnom poriadku majú prednosť ustanovenia zmluvy, resp. inej zmluvy.
4. V prípade rozporu medzi podmienkami upravenými v tomto reklamačnom poriadku a ustanoveniami osobitných právnych predpisov (napr. vyhláškou 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 ustanoveniami tohto reklamačného poriadku.

5. 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.
6. 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 a o zmene zákona Slovenskej národnej rady 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.

Bratislavská vodárenská spoločnosť, a.s.

Prešovská 48
826 46 Bratislava 29

Tel.: call centrum 0850 123 122

Fax: 02/48 253 510

E-mail: sluzby@bvsas.sk

www.bvsas.sk