

REKLAMAČNÝ PORIADOK

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.

Reklamačný poriadok sa vzťahuje na odvádzanie odpadových vôd verejnou kanalizáciou realizovaných na základe písomnej zmluvy odvádzaní odpadových vôd verejnou kanalizáciou.

1. Základné pojmy, definície a skratky

1.1. Základné pojmy

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 – Čachtická kanalizačná spoločnosť, s.r.o.

Stočné - je platba ustanovená osobitným predpisom za odvedenú vodu

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

1.2. Skratky

ČKS, s.r.o. – Čachtická kanalizačná spoločnosť, s.r.o.

VK - verejná kanalizácia

2. Rozsah, postup a podmienky reklamácií

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

Pri odvádzaní odpadových vôd verejnou kanalizáciou:

Množstvo odvedenej odpadovej vody uvedenej vo faktúre

Odvádzanie odpadovej vody do verejnej kanalizácie v dohodnutom rozsahu a stanoveným spôsobom

Služby poskytované Dodávateľom súvisiace s odvádzaním odpadových vôd (laboratórne rozbor, montážne práce a pod.)

Cenovú tarifu uvedenú vo faktúre

2.1. Spôsob uplatňovania reklamácií

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

a) v písomnej forme na adresu dodávateľa – Čachtická kanalizačná spoločnosť, a.s., Malinovského 769, 916 21 Čachtice, doporučenou zásielkou

b) osobne v sídle dodávateľa na adrese Čachtická kanalizačná spoločnosť, a.s., Malinovského 769, 916 21 Čachtice v pracovných hodinách. V prípade ústne podanej reklamácie je zamestnanec ČKS, s.r.o.. poverený vybavovaním reklamácií povinný spísať písomný záznam o prijatí reklamácie, ktorý musí byť podpísaný odberateľom.

Písomná reklamácia musí obsahovať:

Meno a priezvisko odberateľa, resp. názov firmy a IČO odberateľa, telefonický kontakt

Číslo odberného miesta

Adresa odberateľa resp. sídlo odberateľa

Predmet reklamácie (napr. faktúra č....., odobraté množstvo, poškodené meradlo,....., popis vady)

Zamestnanec dodávateľa poverený príjmom a evidenciou podaných reklamácií je povinný vyhotoviť o reklamácií písomný záznam s uvedením vyššie špecifikovaných údajov nevyhnutných pre vybavenie reklamácie.

2.2. Lehoty na podanie reklamácií

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) v spojení s ustanoveniami Zmluvy o odvádzaní odpadových vôd verejnou obecnou kanalizáciou, odberateľ si môže uplatniť reklamáciu na vyúčtované množstvo len v prípade preukázania zmien, ktoré nastali a súvisia so stanovením množstva 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.

3. Povinnosti dodávateľa a odberateľa

Dodávateľ je povinný:

- a) vybaviť reklamáciu písomne do 30 dní odo dňa osobného prijatia resp. doručenia reklamácie.
- b) písomne oznámiť odberateľovi spôsob a postup vybavenia reklamácie
- d) zabezpečiť, aby počas celej pracovnej doby bol v sídle dodávateľa zamestnanec poverený prijímaním reklamácií

Povinnosti odberateľa:

- a) podať reklamáciu v lehote do 30 dní odo dňa vzniku udalosti, ktorá môže byť predmetom reklamácie.
- b) pri riešení reklamácie je povinný poskytnúť potrebnú súčinnosť a dodávateľovi umožniť vstup na nehnuteľnosť pripojenú na VK za účelom prístupu ku kanalizačnej prípojke, resp. za účelom odberu vzoriek na kontrolu kvality vypúšťanej odpadovej vody do VK.
- c) 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.

4. Spôsob a lehoty vybavenia reklamácie

4.1. 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 odberateľa alebo ním poverenej osoby v dohodnutom rozsahu a stanoveným spôsobom prešetrí predmet reklamácie.

4.2. Reklamácia použitej cenovej tarify vo faktúre

Ak je pri vyúčtovaní vodného alebo stočného spochybňovaná použitá cenová tarifa alebo ak vznikne chyba použitím nesprávnej cenovej tarify, 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 **opodstatnenej**, na vrátenú faktúru dodávateľ vyhotoví dobropis a odberateľovi zašle opravenú faktúru.

5. Nároky vyplývajúce zo zodpovednosti za vady

V prípade oprávnenej a opodstatnenej reklamácie na vyúčtované množstvo odvedenej 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 odberateľovi, ak sa dodávateľ a odberateľ nedohodnú inak.

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

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

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

