

V súlade so zákonom č. 442/2002 Z. z. o verejných vodovodoch a verejných kanalizáciách a v nadväznosti na zákon č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa Obec Liptovská Teplička vydáva

REKLAMAČNÝ PORIADOK

Čl. I Všeobecné ustanovenia

Tento reklamačný poriadok stanovuje rozsah a podmienky zodpovednosti obce Liptovská Teplička (ďalej len „obec“ alebo „dodávateľ“) za reklamácie poskytovaných služieb, ktoré súvisia s odvádzaním odpadových vôd verejnou kanalizáciou a ďalej spôsob, miesto ich uplatnenia vrátane nárokov vyplývajúcich zo zodpovednosti dodávateľa voči zákazníkovi.

Čl. II

1. Rozsah, postup a podmienky uplatňovania reklamácií

Zákazník má právo uplatniť reklamáciu voči obci pri vadnom odvádzaní odpadových vôd a ostatných službách nasledovne:

- odvádzanie v dohodnutom rozsahu a stanoveným spôsobom
- množstvo
- služby súvisiace s odvádzaním
- použitú cenu pri fakturácii

2. Spôsoby uplatňovania reklamácie

2.1. Reklamáciu môže zákazník uplatňovať:

- a) písomne** zaslaním vyplneného tlačiva – reklamačný protokol, zverejneného na internetovej stránke obce – www.liptovskateplicka.sk. Prípadne uvedie požadované informácie v zmysle tohto reklamačného poriadku v texte svojho písomného podania. V tomto prípade sa reklamácia považuje za uplatnenú v deň, kedy bol reklamačný formulár doručený obci. Pri písomnom uplatnení reklamácie sa od zákazníka vyžaduje vlastnoručný podpis.
- b) osobne** v pracovných dňoch počas otváracích hodín na sekretariáte obce, kde zákazník vyplní a podpíše reklamačný formulár. V tomto prípade sa reklamácia považuje za uplatnenú momentom odovzdania vyplneného reklamačného formulára poverenému zamestnancovi obce, prípadne jeho odovzdaním do podateľne obce.
- c) telefonicky** na čísle obecného úradu, a to v prípadoch reklamácie odvádzania odpadových vôd, ak môže byť spôsobená škoda na majetku alebo ohrozené zdravie osôb. Zamestnanec dodávateľa poverený prijímaním telefonicky podaných reklamácií je povinný vyhotoviť o reklamácií písomný záznam – reklamačný protokol. Takúto reklamáciu je možné uplatňovať nepretržite.
- d) elektronicky** zaslaním e-mailu s náležitosťami reklamačného protokolu (alebo naskenovaného reklamačného protokolu) na e-mailovú adresu: obec@liptovskateplicka.sk. Reklamácia sa považuje za uplatnenú v deň kedy bola doručená na uvedenú e-mailovú adresu, v pracovný deň do 16 hod. V prípade obdržania e-mailu od odberateľa po 16 hod. sa reklamácia považuje za uplatnenú nasledujúci pracovný deň po dni, v ktorom email s reklamáciou od zákazníka prišiel na uvedenú e-mailovú adresu.

2.2. Každá podaná reklamácia bez ohľadu na zákazníkov vybraný spôsob jej uplatnenia musí obsahovať:

- a) identifikačné údaje zákazníka, pri fyzickej osobe: meno, priezvisko, bydlisko zákazníka; pri právnickej osobe: obchodné meno, adresa sídla, IČO
- b) telefonický kontakt
- c) číslo odberného miesta, zákazníckeho účtu alebo číslo reklamovanej faktúry
- d) adresu odberného miesta, ktoré je kanalizačnou prípojkou na verejnú kanalizáciu, ak sa jedná o reklamáciu stočného s tým spojenú
- e) adresu zákazníka, ak nie je zhodná s adresou odberného miesta
- f) jasný a zrozumiteľný popis predmetu reklamácie alebo iný popis vady

2.3. V prípade, že uplatňovaná reklamácia zákazníka nebude obsahovať vyššie uvedené náležitosti, nebude kvalifikovaná ako reklamácia a s dodávateľom bude riešená ako bežná korešpondencia v súlade so všeobecne platnými právnymi predpismi.

Čl. III

3. Povinnosti dodávateľa a zákazníka

3.1. Povinnosti dodávateľa:

- a) zabezpečiť príjem reklamácií, počas celej pracovnej doby,
- b) písomne informovať zákazníka o výsledku vybavenia reklamácie v lehote 30 dní odo dňa jej doručenia (okrem prípadov uvedených v § 30 a § 31 zákona č. 442/2002 Z. z., v znení neskorších predpisov).

3.2. Povinnosti zákazníka:

- a) pri riešení reklamácie poskytnúť potrebnú súčinnosť obci a podľa povahy predmetu reklamácie, prípadne umožniť:
 - kontrolu kvality odpadovej vody odvádzanej verejnou kanalizáciou
 - kontrolu spôsobu odvádzania zrážkových vôd verejnou kanalizáciou
 - kontrolu totožnosti zákazníka a jeho oprávnenie konať v danej veci
 - vstup na nehnuteľnosť pripojenú na verejnú kanalizáciu za účelom prístupu ku kanalizačnej prípojke
- b) predložiť dodávateľovi doklady potrebné k prevereniu oprávnenosti reklamácie a na požiadanie dodávateľa sa osobne celého priebehu reklamačného konania zúčastniť

Čl. IV 4. Spôsob a lehoty na vybavenie reklamácie

4Ak zo strany zákazníka nie je spochybňovaná funkčnosť meradla a správnosť merania, v lehote do 5 pracovných dní od podania reklamácie zamestnanec dodávateľa vykoná kontrolný odpočet stavu meradla, a to za prítomnosti zákazníka alebo ním poverenej osoby. Vyhodnotenie reklamácie bude vykonané bezprostredne po vykonaní kontrolného opisu stavu meradla a porovnania zistených údajov s údajmi o odbernom mieste vedenom dodávateľom.

4.1. Reklamácia množstva odvedenej odpadovej vody

- a) Ak zákazník reklamuje množstvo odvedenej odpadovej vody, ktoré sa zisťuje meradlom osadeným na vodovodnej prípojke, alebo na vlastnom vodnom zdroji zákazníka (studňa, iný vodovod), postupuje sa podľa Čl. IV a bodov 4.2. a) a 4.2. b).

- b) Ak zákazník reklamuje množstvo odvádzaných odpadových vôd z dôvodu úniku vody alebo mimo verejnú kanalizáciu počas poruchy na vodovodnej prípojke za meradlom (vodomermom) alebo na vnútorných rozvodoch vody, zákazník musí túto skutočnosť jednoznačne preukázať. Dodávateľ je povinný do 3 pracovných dní tieto skutočnosti preveriť. V prípade, že sa tieto skutočnosti nepotvrdia, reklamácia sa kvalifikuje ako neoprávnená. Ak tieto skutočnosti budú potvrdené, reklamácia sa kvalifikuje ako oprávnená. V tomto prípade dodávateľ upraví množstvo vody odvedenej verejnou kanalizáciou na základe odpočtu meradla vody po odstránení poruchy., a to podľa množstva odvedenej odpadovej vody v porovnateľnom období minulého roku. Ak ide o nové vypúšťanie odpadových vôd alebo zmenu vo vypúšťaní odpadových vôd, podľa množstva vypúšťanej odpadovej vody v nasledujúcom porovnateľnom období, prípadne iným spôsobom dohodnutým s producentom.
- c) V prípade reklamácie množstva odvádzanej odpadovej vody, ak sa množstvo odpadovej vody nemeria, môže sa dodávateľ so zákazníkom dohodnúť na určení množstva odvedenej odpadovej vody iným spôsobom (napr. podľa vyhlášky č. 397/2003 Z. z.).

4.2. Reklamácia rozsahu a spôsobu odvádzania odpadových vôd

Odvádzanie odpadovej vody v dohodnutom rozsahu a stanoveným spôsobom prešetrí dodávateľ najneskôr do 7 pracovných dní od podania reklamácie na mieste samom za prítomnosti zákazníka alebo ním splnomocnenej osoby. O priebehu miestneho šetrenia spíšu zúčastnení záznam s návrhom na riešenie reklamácie.

4.3. Ak sa pri prešetrovaní reklamácie zistí, že meradlo vo vlastníctve dodávateľa je poškodené, má poškodenú overovaciu alebo zabezpečovaciu značku, (má sa za to že tieto skutočnosti boli spôsobené nedostatočnou ochranou meradla zákazníkom v zmysle jeho povinností podľa § 26 ods. 1 písm. e) zákona č. 442/2002 Z. z., reklamácia sa kvalifikuje ako neoprávnená, a to aj v prípade písomnej žiadosti o overenie meradla. Náhradu takto vzniknutej škody uhradí odberateľ v celom rozsahu.

4.4. V prípade, že nie je možné reklamáciu vybaviť hneď na mieste jej podania, je dodávateľ povinný v zložitých prípadoch rozhodnúť o reklamacii do 30 kalendárnych dní odo dňa uplatnenia reklamácie. Ak reklamácia nebude v odôvodnených prípadoch vybavená v tejto lehote (napr. zaslanie meradla na preskúšanie v zmysle § 30 ods. 1 zákona č. 442/2002 Z. z.), dodávateľ zašle zákazníkovi oznámenie o postupe jej vybavovania, ak je to možné, s udaním predpokladaného termínu vybavenia.

4.5. Ak vznikne chyba pri fakturácii stočného použitím nesprávnej ceny, zákazník je povinný takúto reklamáciu uplatniť pred uplynutím splatnosti faktúry.

4.6. V prípade reklamácie množstva odpadových vôd odvádzaných do VK v čase po odstránení poruchy, pričom poruchu neodstraňoval dodávateľ, resp. dodávateľ nebol k tejto poruche prizvaný, odberateľovi nevzniká právo na úpravu stočného.

4.11. Reklamácia ostatných poskytovaných služieb

- a) Pred potvrdením výkazu vykonaných prác a služieb, dodávky materiálu a použitej dopravy je objednávateľ povinný presvedčiť sa, že údaje zodpovedajú skutočnému rozsahu vykonaných prác a služieb, dodaného materiálu a použitej dopravy, nakoľko tieto sú podkladom pre následnú fakturáciu. Pokiaľ objednávateľovi nie sú takéto doklady zo strany dodávateľa predložené, má právo požadovať ich predloženie.
- b) Objednávateľ má právo u dodávateľa ostatných poskytovaných služieb a prác reklamovať ním zistené zjavné vady priamo pri ich preberaní (potvrdzovaní), inak jeho právo na dodatočné uplatňovanie zjavných väd dodaných služieb a prác zaniká.

Čl. V 5. Nároky vyplývajúce zo zodpovednosti za vady

5.1. V prípade oprávnenej reklamácie množstva odvedenej odpadovej vody a vrátenia faktúry pred uplynutím lehoty jej splatnosti, bude dodávateľ faktúru dobropisovať a vystaví novú faktúru. V prípade oprávnenej reklamácie podľa Čl. 4 bude uznaná čiastka finančných prostriedkov vrátená zákazníkovi alebo po dohode s ním vysporiadaná vzájomným zápočtom.

5.3. V ostatných prípadoch je dodávateľ povinný bez zbytočného odkladu a na vlastné náklady oprávnenú reklamáciu vyriešiť.

5.4. Uplatnením nároku zo zodpovednosti za vady zostáva nedotknutá zodpovednosť dodávateľa za škody spôsobené prevádzkovou činnosťou podľa zákona č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník v platnom znení.

Čl. VI 6. Záverečné ustanovenia

6.1. Tento reklamačný poriadok nadobúda účinnosť dňa 31.08.2020.

6.2. Reklamačný poriadok je prístupný na internetovej stránke dodávateľa www.liptovskateplicka.sk.

V Poprade, dňa 31.08.2020

Mgr. Slavomír Kopáč
starosta obce