

Starosta obce Hažlín na základe ustanovenia § 12 ods. 4 písm. e) zákona č. 369/1990 Zb. o obecnom zriadení v znení neskorších predpisov v spojení so zákonom č. 442/2002 Z. z. o verejných vodovodoch a verejných kanalizáciách v znení neskorších predpisov v y d á v a

Reklamačný poriadok obce Hažlín
ktorým sa ustanovujú podrobnosti o rozsahu práv a nárokov pri vypúšťaní
odpadových vôd do verejnej kanalizácie a o spôsobe, postupe a mieste ich
uplatňovania

ČL. I
PLATNOSŤ REKLAMAČNÉHO PORIADKU

- 1.1. Tento Reklamačný poriadok platí pre Obec Hažlín ako vlastníka a prevádzkovateľa verejnej kanalizácie v obci Hažlín (ďalej len „poskytovateľ služby“) a pre všetky fyzické osoby alebo právnické osoby, ktoré majú s poskytovateľom služby uzatvorenú písomnú zmluvu o odvádzaní odpadových vôd verejnou kanalizáciou (ďalej len „producent“).
- 1.2. Obec Hažlín ako poskytovateľ služby postupuje pri vybavovaní reklamácií v zmysle zákona č. 108/2024 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov, zákona č. 513/1991Zb. Obchodný zákonník, zákona č. 442/2002 Z. z. o verejných vodovodoch a verejných kanalizáciách v znení neskorších predpisov a ostatných príslušných právnych predpisov.

ČL. II
OSOBY OPRÁVNENÉ PODAŤ REKLAMÁCIU

Reklamáciu môže uplatniť iba producent, ktorý má s poskytovateľom služby uzatvorenú písomnú zmluvu o odvádzaní odpadových vôd verejnou kanalizáciou.

Čl. III
SPÔSOB PODÁVANIA REKLAMÁCIE

Producent môže podať reklamáciu nasledujúcim spôsobom:

- a) ústne – v pracovných dňoch počas pracovnej doby na Obecnom úrade v Hažlíne
- b) písomne listom na adrese Obec Hažlín, Hlavná 200, 086 14 Hažlín alebo elektronicky na emailovej adrese obechazlin@gmail.com

Čl. IV
ROZSAH, POSTUP A PODMIENKY UPLATŇOVANIA REKLAMÁCIÍ

- 4.1. Producent má právo uplatniť si voči poskytovateľovi služby zodpovednosť za vady porušením všeobecne záväzných právnych predpisov a podmienok dohodnutých v zmluve a reklamovať:
 - a) množstvo odvedenej odpadovej vody uvedenej vo faktúre,

- b) cenovú tarifu uvedenú vo faktúre.
- 4.2. Náležitosti uplatňovanej reklamácie:
- a) meno a priezvisko producenta, prípadne telefonický kontakt a emailová adresa,
 - b) adresa objektu alebo nehnuteľnosti (odberné miesto), ktorá je kanalizačnou prípojkou pripojená na verejnú kanalizáciu,
 - c) adresa producenta, ak nie je rovnaká ako adresa odberného miesta,
 - d) predmet reklamácie (napr. faktúra číslo, odobraté množstvo, poškodené meradlo) alebo popis vady,
 - e) dátum podania reklamácie
- V prípade ak uplatňovaná reklamácia nebude obsahovať požadované údaje, najmä popis vady alebo reklamácie, táto skutočnosť môže predĺžiť lehoty na jej riadne vybavenie.
- 4.3. Producent je povinný oznámiť obci Hažlín predmet reklamácie bez zbytočného odkladu od času zistenia chyby, najneskôr v lehote 30 dní odo dňa, kedy nastala skutočnosť zakladajúca dôvod reklamácie.
- 4.4. Reklamácia nezbavuje producenta povinnosti uhradiť reklamovanú faktúru v určenej lehote, pričom poskytovateľovi služby nezaniká právo penalizácie reklamovanej faktúry. V prípade nezaplatenia stočného nie je dotknuté právo na prerušenie alebo obmedzenie odvádzania odpadových vôd verejnou kanalizáciou.
- 4.5. Za neopodstatnenú sa považuje aj taká reklamácia, ktorú nie je možné riadne preskúmať, alebo ak producent pri riešení reklamácie neposkytol potrebnú súčinnosť (napr. sprístupnenie potrebných priestorov a pod.).
- 4.6. Poskytovateľ služby je povinný o vybavení reklamácie vydať písomný doklad najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie.

ČL, 5

LEHOTY NA PODANIE REKLAMÁCIE

- 5.1. Ak sa množstvo odvedenej odpadovej vody meria podľa § 3 ods.1 písm. a) vyhlášky č. 397/2003 Z. z. určeným meradlom (ďalej len „meradlo“) osadeným na vodovodnej prípojke, reklamácie na vyúčtované množstvo odvedenej odpadovej vody si producent musí u poskytovateľa služby uplatňovať bez zbytočného odkladu.
- 5.2. V prípade, ak producent zistil na meradle iné ako obvykle zmerané a odobraté množstvo pitnej vody alebo že meradlo nemeria a to pred dňom odpočtu z meradla za účelom fakturácie vodného a stočného, môže si u poskytovateľa služby uplatniť reklamáciu na množstvo odobratej vody pred týmto dňom.
- 5.3. Ak množstvo odvedenej odpadovej vody nie je merané meradlom a množstvo odvedenej odpadovej vody sa určuje podľa smerných čísiel spotreby v zmysle prílohy č.1 k vyhláške č. 397/2003 Z. z. (paušál) alebo výpočtom, producent si môže u poskytovateľa služby uplatňovať reklamáciu na vyúčtované množstvo len ak preukáže zmeny, ktoré u neho nastali a majú vplyv na výpočet množstva a to bez zbytočného odkladu odo dňa, kedy tieto zmeny nastali alebo odo dňa doručenia faktúry. Dodávateľ nebude prihliadať na zmeny, ktoré nastali v predchádzajúcom kalendárnom roku.

ČL. VI

POVINNOSTI POSKYTOVATEĽA SLUŽBY A PRODUCENTA

6.1. Povinnosti poskytovateľa služby

Poskytovateľ služby je povinný:

- a) zabezpečiť príjem reklamácie počas celej pracovnej doby,
- b) písomne informovať producenta o postupe vybavovania reklamácie,
- c) písomne informovať odberateľa o výsledku vybavenia reklamácie v lehote do 30 dní od doručenia reklamácie.

3.2. Povinnosti producenta

Producent pri riešení reklamácie je povinný poskytnúť potrebnú súčinnosť a poskytovateľovi služby umožniť:

- a) vstup na nehnuteľnosť pripojenú na verejnú kanalizáciu za účelom prístupu k vodovodnej a kanalizačnej prípojke,
- b) kontrolu meradla množstva odvádzaných odpadových vôd verejnou kanalizáciou prípadne jeho výmenu alebo kontrolný odpočet z meradla,
- c) odber vzoriek na kontrolu kvality vypúšťanej odpadovej vody do VK.

Ak ho k tomu vyzve poverený zamestnanec poskytovateľa služby, 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.

ČL. VII

SPÔSOB A LEHOTY VYBAVENIA REKLAMÁCIE

Reklamácia množstva odvedenej odpadovej vody

- 7.1. Ak producent reklamuje množstvo odvedenej odpadovej vody, ktoré sa určuje odpočtom z meradla na meranie množstva dodanej pitnej vody, množstvo vypúšťanej odpadovej vody za čas jeho poruchy sa určí podľa výpočtu dodávateľa pitnej vody.
- 7.2. Ak producent reklamuje množstvo odvádzaných odpadových vôd z dôvodu úniku vody mimo verejnej kanalizácie počas poruchy na vodovodnej prípojke za meradlom (vodomermom) alebo na domovom rozvodnom systéme pitnej vody, producent musí túto skutočnosť jednoznačne preukázať. Poskytovateľ služby si tieto skutočnosti preverí najneskôr do 3 dní odo dňa podania reklamácie. V prípade, že sa tieto skutočnosti nepotvrdia, reklamácia sa kvalifikuje ako neopodstatnená. Ak tieto skutočnosti budú potvrdené, reklamácia sa kvalifikuje ako opodstatnená a poskytovateľ služby pristúpi k riešeniu reklamácie až po odstránení poruchy producentom. Množstvo odvedenej odpadovej vody za čas poruchy na vodovodnej prípojke za meradlom alebo na vnútorných rozvodoch vody sa určí výpočtom dodávateľa pitnej vody.
- 7.3. Ak producent reklamuje množstvo odvedenej odpadovej vody, ktoré sa určuje podľa smerných čísel spotreby v zmysle prílohy č.1 k vyhláške č. 397/2003 Z. z. (paušál) poskytovateľ služby zníži množstvo odvedenej vody takto:

Ak sa producent viac ako 90 dní v zúčtovacom období nezdržiava alebo nezdržoval na území obce zníži sa množstvo odvedenej odpadovej vody:

- a) o 100 % za obdobie, za ktoré producent obci preukáže, že sa zdržiava alebo zdržiaval v nápravno-výchovnom zariadení - výkon väzby alebo trestu, v zariadení poskytujúceho sociálne služby pobytovou formou,
 - b) o 50 % za obdobie, za ktoré sa poplatník obci preukáže, že sa zdržiava alebo zdržiaval v zahraničí, v študentskom domove na internáte alebo v podnájme
- 7.4. Podkladmi pre zníženie poplatku sú hodnoverné doklady, z ktorých jednoznačne vyplýva počet dní pobytu producenta mimo obec, a to:
- a) potvrdenie nápravno-výchovného zariadenia o výkone väzby alebo trestu,
 - b) potvrdenie zariadenia poskytujúceho sociálne služby pobytovou formou,
 - c) potvrdením, že sa v určenom období zdržiava alebo zdržiaval v zahraničí (na základe potvrdenia o pobyte v zahraničí, pracovného povolenia dokladujúceho potrebu zotrvania v zahraničí počas daného obdobia, z dôvodu pracovných, služobných povinností, z dôvodu štúdia v zahraničí atď. V prípade, že potvrdenie nie je v slovenskom alebo v českom jazyku, je potrebné doložiť aj preklad. Doklad nie je možné nahradiť čestným vyhlásením,
 - d) potvrdenie študentského domova, alebo internátu o ubytovaní alebo overená kópia nájomnej zmluvy.
- 7.5. Ak nemožno presne určiť množstvo vypúšťaných odpadových vôd za čas poruchy meradla vo vlastníctve producenta umiestneného na kanalizačnej prípojke, určí sa množstvo vypúšťaných odpadových vôd výpočtom podľa ustanovenia § 31 ods. 4 zákona č. 448/2002 Z. z.

Reklamácia množstva odvedenej vody v prípadoch hodných osobitného zreteľa

- 7.6. Prípadoch hodných osobitného zreteľa pri reklamácii množstva odvedenej vody je stav, ak producent reklamuje množstvo odvádzaných odpadových vôd z dôvodu, že:
- a) dodaná pitná voda bola použitá na iné účely ako je jej použitie v domácnosti (napr. na napúšťanie bazénov), ktorého výsledkom je iná a nie splašková voda. Za inú splaškovú vodu sa považuje voda, ktorej vypúšťanie do kanalizácie vybudovanej výlučne na odvádzanie splaškovej vody je neoprávneným vypúšťaním odpadových vôd do verejnej kanalizácie podľa ustanovenia § 25 ods. 3 písm. g) zákona č. 442/2002 Z. z.,
 - b) časť dodanej pitnej vody sa nedostala do verejnej kanalizácie, pretože bola použitá na zavlažovanie, na stavebnú činnosť a pod.
- 7.7. V prípade, že došlo k prípadom uvedeným v predchádzajúcom odseku a množstvo vody dodanej dodávateľom pitnej vody v porovnaní s predchádzajúcim rokom výrazne stúplo, najmenej o 30 % a tým vzrástlo aj množstvo odpadovej vody určenej poskytovateľom služby podľa meradla dodávky pitnej vody na výpočet stočného, poskytovateľ služby môže znížiť toto množstvo maximálne o 80 % z rozdielu medzi priemernou výškou množstva dodanej pitnej vody za predchádzajúci odpočtový rok a rok aktuálny alebo množstvo odvedenej vody určí podľa smerných čísiel spotreby v zmysle prílohy č.1 k vyhláske č. 397/2003 Z. z.
- 7.8. O znížení množstva odpadovej vody rozhodne Obecné zastupiteľstvo obce Hažlín uznesením.

Reklamácia použitej cenovej tarify vo faktúre

- 7.9. Ak je pri vyúčtovaní stočného reklamovaná použitá cenová tarifa alebo ak vznikne chyba použitím nesprávnej cenovej tarify, poskytovateľ služby je povinný preveriť použitú účtovanú cenovú tarifu podľa v tom čase platných podmienok pre ich uplatnenie, ktoré sú stanovené vo výnose a rozhodnutí Úradu pre reguláciu sieťových odvetví. V prípade kvalifikovania reklamácie ako opodstatnenej producentovi zašle opravnú faktúru.

ČL. VIII

NÁROKY VYPLÝVAJÚCE ZO ZODPOVEDNOSTI ZA VADY

- 8.1. V prípade oprávnenej a opodstatnenej reklamácie v súlade s Čl. IV body 4.2. až 4.6. poskytovateľ služby zašle odberateľovi opravnú faktúru. Ak bola faktúra odberateľom už uhradená, bude uznaná čiastka finančných prostriedkov vrátená odberateľovi v lehote splatnosti opravnej faktúry, ak sa dodávateľ a odberateľ nedohodnú inak.
- 8.2. Uplatnením nároku zo zodpovednosti za vady zostáva nedotknutá zodpovednosť dodávateľa za škody spôsobené prevádzkovou činnosťou podľa Občianskeho zákonníka.

ČL. IX

ZÁVEREČNÉ USTANOVENIA

- 9.1. 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., vyhláškou MŽP SR č. 397/2003 Z. z., ktorou sa ustanovujú podrobnosti o meraní množstva vody dodanej verejným vodovodom a množstva vypúšťaných vôd, o spôsobe výpočtu množstva vypúšťaných odpadových vôd a z povrchového odtoku a o smerných číslach spotreby vody, v znení neskorších predpisov, prípadne aj ďalšími všeobecne záväznými právnymi predpismi platnými v Slovenskej republike.
- 9.2. Reklamačný poriadok bol schválený štatutárnym orgánom obce Hažlín., ktorý je oprávnený schváliť aj jeho zmeny.
- 6.3 Reklamačný poriadok nadobúda platnosť a účinnosť dňom 01.10. 2025.
- 6.4. Reklamačný poriadok je prístupný na internetovej stránke poskytovateľa služby www.obechazlin.sk.

V Hažlíne dňa 30.09.2025

Ing. Peter Dulenčin, PhD.
starosta obce

Príloha: Tlačivo na podanie reklamácie