



Stredoslovenská vodárenská  
prevádzková spoločnosť, a.s.

# **VŠEOBECNÉ OBCHODNÉ PODMIENKY DODÁVKY VODY A ODVÁDZANIA ODPADOVÝCH VÔD**

ÚČINNÉ OD 1. 9. 2024

## Čl. I.

### Úvodné ustanovenia

1. Tieto všeobecné obchodné podmienky (ďalej aj „VOP“) upravujú vzájomné vzťahy dodávateľa a odberateľa pri dodávke pitnej vody z verejného vodovodu (ďalej len „VV“) a producenta pri odvádzaní odpadových vôd verejnou kanalizáciou (ďalej len „VK“), ktorých prevádzkovateľom je **Stredoslovenská vodárenská prevádzková spoločnosť, a.s., Banská Bystrica** (ďalej len „StVPS, a.s. alebo „dodávateľ“) a odberateľom/producentom je fyzická alebo právnická osoba (ďalej len „odberateľ“), ktorá má s dodávateľom uzatvorenú zmluvu o dodávke vody a/alebo odvádzaní odpadových vôd (ďalej len „zmluva“).
2. Podpísaním zmluvy, ktorá sa na tieto VOP odvoláva, sa VOP stávajú pre zmluvné strany záväznými.

## Čl. II.

### Vymedzenie základných pojmov pre účely týchto obchodných podmienok

1. **Verejný vodovod** je súbor objektov a zariadení slúžiacich verejnej potrebe, umožňujúcich hromadné zásobovanie obyvateľstva a iných odberateľov pitnou vodou, ktorých prevádzkovateľom je dodávateľ. Za verejný vodovod, ani jeho súčasť sa nepovažujú:
  - a) vodovody, ktoré neslúžia na hromadné zásobovanie obyvateľstva a iných odberateľov vodou,
  - b) vodovody na samostatné zásobovanie jednotlivých objektov a zariadení vodou, ako aj zariadenia slúžiace na účely požiarnej ochrany,
  - c) odberné zariadenia na vodárenských nádržiach a vodných tokoch,
  - d) hydroforové stanice zásobujúce jednotlivé vyššie budovy alebo ich skupiny, alebo priemyselné stavby a poľnohospodárske stavby a hydroforové stanice, ktoré sú súčasťou viacúčelových zariadení,
  - e) vodovodné prípojky, ak ďalej nie je ustanovené inak.
2. **Rozvodná vodovodná sieť** je sústava vodovodných potrubí určených na dodávanie pitnej vody k miestam jej odberu, pričom sústava vodovodných potrubí nezahŕňa domový rozvodný systém; rozvodná vodovodná sieť je spojená s domovým rozvodným systémom vodovodnou prípojkou.
3. **Vodovodná prípojka** je úsek potrubia spájajúci rozvážiacu vetvu verejnej vodovodnej siete s vnútorným vodovodom nehnuteľnosti alebo objektu okrem meracla, ak je osadené. Vodovodná prípojka sa spravidla pripája na verejný vodovod navrtávacím pásom s uzáverom. Pripojenie na rozvážiacu vetvu s uzáverom je súčasťou verejného vodovodu. Vodovodnou prípojkou sa privádza voda z verejného vodovodu do objektu alebo nehnuteľnosti (stavby, pozemku), ktorá je pripojená na VV. Vodovodná prípojka je vodnou stavbou, ak tak ustanovuje osobitný predpis. Vlastníkom vodovodnej prípojky je osoba, ktorá zriadila vodovodnú prípojku na vlastné náklady, a to spôsobom určeným dodávateľom vody z VV alebo osoba, ktorá nadobudla objekt alebo nehnuteľnosť napojenú na VV vodovodnou prípojkou prevodom alebo prechodom vlastníctva k nehnuteľnosti alebo k objektu.
4. **Verejná kanalizácia** je prevádzkovo samostatný súbor objektov a zariadení slúžiacich verejnej potrebe na hromadné odvádzanie komunálnych odpadových vôd (ďalej len „odpadová voda“) umožňujúcich neškodný príjem, odvádzanie a spravidla aj čistenie odpadových vôd. Verejnou kanalizáciou sa rozumie aj samostatná čistiareň odpadových vôd, ak plní funkciu čistenia odpadových vôd vo verejnom záujme a privod odpadových vôd do tejto čistiarne odpadových vôd sa zabezpečuje iným spôsobom ako stokovou sieťou, najmä dovozom fekálnym vozidlom. Za verejnú kanalizáciu, ani jej súčasť sa nepovažujú:
  - a) kanalizácie, ktoré neslúžia na hromadné odvádzanie odpadových vôd;
  - b) samostatné kanalizácie na odvádzanie vôd z jednotlivých objektov a zariadení,
  - c) dažďové vpusty a ich prípojky na VK;
  - d) kanalizácie slúžiace výlučne na odvádzanie vôd z povrchového odtoku z komunikácií a verejných plôch, ak nie sú súčasťou stokovej siete delenej sústavy,

- e) záchytné priekopy;
  - f) domové čistiarne odpadových vôd a žumpy;
  - g) kanalizačné prečerpávacie stanice umiestnené na nehnuteľnostiach pripojených na VK vybudované pre skupiny objektov, ktoré na odvádzanie odpadových vôd vyžadujú výstavbu vlastnej stokovej siete, prípadne vybudované pre jednotlivé nehnuteľnosti;
  - h) kanalizačné prípojky, ak ďalej nie je ustanovené inak.
5. **Kanalizačná prípojka** je úsek potrubia, ktorým sa odvádzajú odpadové vody z pozemku alebo miesta vyústenia vnútorných kanalizačných rozvodov objektu alebo stavby až po zaústenie kanalizačnej prípojky do VK. Zaústenie je súčasťou verejnej kanalizácie. Kanalizačnou prípojkou sa odvádzajú odpadové vody z objektu alebo nehnuteľnosti, ktorá je pripojená na verejnú kanalizáciu. Kanalizačná prípojka je vodnou stavbou, ak tak ustanovuje osobitný predpis. Vlastníkom kanalizačnej prípojky je osoba, ktorá zriadila prípojku na svoje náklady, a to spôsobom určeným dodávateľom. Ak je vlastníkom nehnuteľnosti vlastníkom kanalizačnej prípojky, prechádza pri zmene vlastníctva nehnuteľnosti vlastníctvo kanalizačnej prípojky na nového vlastníka nehnuteľnosti.
6. **Odberateľom vody** (ďalej len „odberateľ“) je fyzická alebo právnická osoba, ktorá má uzatvorenú zmluvu o dodávke vody z VV s dodávateľom vody z VV na účely konečnej spotreby alebo jej ďalšej dodávky konečnému spotrebiteľovi. Odberateľom pri dodávke vody z VV je vlastníkom (správca) objektu alebo nehnuteľnosti (stavby, pozemku) pripojenej na VV, ak ďalej nie je výslovne dohodnuté inak. U budov (napr. bytové domy), v ktorých spoluvlastníkom budovy je vlastníkom bytu alebo nebytového priestoru, ako priestorovo vymedzenej časti budovy a zároveň podielovým spoluvlastníkom spoločných častí a spoločných zariadení budovy, sú odberateľom vlastníci bytov a nebytových priestorov zastúpení spoločenstvom vlastníkov bytov, prípadne správca bytového domu zastupujúci vlastníkov bytového domu.
7. **Producentom odpadových vôd** (ďalej len „odberateľ“) je fyzická alebo právnická osoba, ktorá má uzatvorenú zmluvu o odvádzaní odpadových vôd do VK s dodávateľom na účely vypúšťania odpadových vôd do VK. Odberateľom pri vypúšťaní odpadových vôd do VK je vlastníkom (správca) objektu alebo nehnuteľnosti (stavby, pozemku), z ktorej sa odpadové vody do VK odvádzajú, ak nie je výslovne dohodnuté inak. U budov (napr. bytové domy), v ktorých spoluvlastníkom budovy je vlastníkom bytu alebo nebytového priestoru, ako priestorovo vymedzenej časti budovy a zároveň podielovým spoluvlastníkom spoločných častí a spoločných zariadení budovy, sú odberateľmi vlastníci bytov a nebytových priestorov zastúpení spoločenstvom vlastníkov bytov v dome, prípadne správca bytového domu zastupujúci vlastníkov bytového domu.
8. Odberateľ fyzická osoba je v zmluve identifikovaný: titulom, menom, priezviskom, dátumom narodenia, adresou trvalého bydliska, prípadne aj poštovou doručovacou adresou, telefónnym číslom, adresou elektronickej pošty, bankovým spojením.
9. Fyzická osoba podnikateľ je v zmluve identifikovaný obchodným menom, miestom podnikania, IČO, DIČ a IČ DPH, údajom o registri v ktorom je ako podnikateľ zapísaný, titulom, menom, priezviskom, dátumom narodenia, adresou trvalého bydliska, prípadne poštovou doručovacou adresou, telefónnym číslom, adresou elektronickej pošty, bankovým spojením.
10. Právnická osoba je v zmluve identifikovaná obchodným menom, adresou sídla, IČO, DIČ a IČ DPH a údajom o registri, v ktorom je ako podnikateľ zapísaná, poštovou doručovacou adresou, prípadne telefónnym číslom, bankovým spojením a e-mailovou adresou.
11. **Vodomerná šachta** je súčasťou vodovodnej prípojky. Zriaďuje ju na pripájananej nehnuteľnosti odberateľ. Vodomerná šachta musí byť vybudovaná a udržiavaná tak, aby bola chránená proti vniknutiu vody, plynov a nečistôt. Musí byť odvodnená, vetrateľná a bezpečne prístupná. Ak to vyžaduje riadna a bezpečná prevádzka verejného vodovodu, môže dodávateľ požadovať od odberateľa zriadenie, prestavbu, prípadne zrušenie vodomernnej šachty aj vtedy, ak sa neruší vodovodná prípojka. Vodomerná šachta musí byť voľne prístupná bez akýchkoľvek predmetov, ktoré ju úplne alebo čiastočne zakrývajú.

12. **Revízná kanalizačná šachta** je šachta určená na vstup do kanalizácie alebo do kanalizačnej prípojky na účely kontroly a vykonávania potrebných prevádzkových úkonov.
  13. **Meradlom** (ďalej len vodomer) je meracie zariadenie umiestnené na vodovodnej prípojke, ktorým sa meria množstvo vody dodanej z verejného vodovodu alebo určuje množstvo vody odvedenej do verejnej kanalizácie (fakturačné meradlo). Vodomer umiestnený na vodovodnej prípojke je príslušenstvom VV. Súčasťou vodomeru nie je závitová prípojka (šroubenie).
  14. **Odpadové vody** (ďalej len odpadové vody) sú komunálne, splaškové a priemyselné vody a vody z povrchového odtoku, ako aj všetky ostatné vody vtekajúce do VK.
  15. **Voda z povrchového odtoku** (ďalej len zrážková voda) je voda z atmosférických zrážok, ktorá vteká do stokovej siete z terénu alebo z vonkajších častí budov.
  16. **Vodné** je platba za dodávku pitnej vody odberateľovi, pričom cena za dodávku pitnej vody odberateľovi je určená podľa osobitného predpisu, ktorým sa určuje aj zloženie ceny.
  17. **Stočné** je platba za odvádzanie odpadových vôd producenta, pričom cena za odvádzanie odpadových vôd a spravidla aj čistenie odpadových vôd je určená podľa osobitného predpisu, ktorým sa určuje aj zloženie ceny.
  18. **Odpočet** je zistenie číselného údaja na číselníku meradla, ktorým sa stanovuje celkové množstvo vody dodanej z VV a odpadovej vody odvedenej VK.
  19. **Samoodpočet** je odpočet, ktorý realizuje odberateľ pre účely fakturácie alebo kontroly odberného miesta. Zrealizovaný samoodpočet odberateľ oznamuje dodávateľovi najmä formou interaktívnej SMS, odoslaním textovej SMS, e-mailom (odoslaním stavu a fotografie meradla), telefonicky na CALL CENTRUM, alebo vyplnením a odoslaním online formulára.
  20. **Odpočtové obdobie opakovaného plnenia** (ďalej len odpočtové cykly) je dodávateľom určené dodávkové obdobie opakovaného plnenia a súčasne znamená obdobie vykonávania odpočtov. Odpočtové obdobie opakovaného plnenia je spravidla rovnaké ako fakturačné obdobie.
- Dodávateľ je oprávnený vykonať odpočet i v priebehu odpočtového cyklu najmä, nie však výlučne v prípade: zmeny určenia odpočtového cyklu, výmeny meradla, zmeny ceny, zmeny odberateľa, pri ukončení platnosti zmluvy, pri vykonaní kontrolného odpočtu, pri vyhlásení konkurzu a reštrukturalizácie na majetok odberateľa a pri obmedzení alebo prerušení dodávky vody z VV a odvádzania odpadových vôd VK.
21. **Cenník výkonov a služieb** (ďalej len „Cenník“) obsahuje s predmetom zmluvy súvisiace platby resp. poplatky, ktoré je odberateľ/producent povinný uhradiť dodávateľovi spolu s cenou plnenia podľa zmluvy, ak svojím konaním resp. nekonaním spôsobil vznik skutočnosti alebo potrebu uskutočnenia ďalších úkonov zo strany dodávateľa, a tieto sú spoplatňované podľa Cenníka. Dodávateľ je oprávnený zmeniť Cenník. Nový Cenník je vždy zverejnený na webovom sídle dodávateľa aj s uvedením dátumu nadobudnutia jeho účinnosti.

## Čl. III.

### Všeobecné dodacie podmienky

1. Dodávka pitnej vody z verejného vodovodu a odvádzanie odpadových vôd verejnou kanalizáciou sa uskutočňuje na základe písomnej zmluvy uzatvorenej medzi dodávateľom a odberateľom.
2. Dodávateľ nie je povinný splniť požiadavky odberateľa na čas dodávky vody, množstvo, tlak, odlišnú kvalitu vody, ktoré presahujú možnosti dodávateľa vody jestvujúcimi zariadeniami VV a VK. Ak to technické podmienky VV alebo VK umožňujú, splnenie týchto podmienok si zabezpečuje odberateľ na vlastné náklady a vlastnými zariadeniami, po predchádzajúcom písomnom odsúhlasení týchto podmienok dodávateľom.
3. Nehnutelnosť sa pripája na VV vodovodnou prípojkou a na VK kanalizačnou prípojkou. Na VV a VK sa môže pripojiť len nehnuteľnosť, ktorej vodovodná prípojka a kanalizačná prípojka, vnútorný vodovod a vnútorná kanalizácia zodpovedajú STN a spĺňajú technické podmienky

určené dodávateľom týkajúce sa najmä, miesta a spôsobu pripojenia na verejný vodovod, vrátane technických podmienok na umiestnenie vodomeru alebo týkajúce sa spôsobu pripojenia na VK, vrátane technických podmienok umiestnenia revíznej kanalizačnej šachty a meradla na kanalizačnej prípojke. Odberateľ je povinný na vlastné náklady udržiavať vodovodnú prípojku, kanalizačnú prípojku a vodomernú šachtu, ako aj ostatné zariadenia slúžiace na dodávku pitnej vody alebo odvádzanie odpadových vôd, ktoré sú v jeho vlastníctve v stave zodpovedajúcom požiadavkám príslušných STN a technickým podmienkam určeným dodávateľom.

4. Odberateľ je povinný oznámiť dodávateľovi vykonanie úprav na vodovodnej alebo kanalizačnej prípojke a vnútornom vodovode a vnútornej kanalizácii, ktorými sa podstatne zmenia doterajšie podmienky odberu vody z VV alebo odvádzania odpadových vôd VK.
5. Napojenie nehnuteľnosti na VV a VK, ako i odpojenie nehnuteľnosti z VV a VK môže vykonať len dodávateľ, alebo s jeho súhlasom a podľa jeho podmienok odberateľ.
6. Odberateľ je povinný umožniť dodávateľovi prístup k vodovodnej alebo kanalizačnej prípojke a k dôležitým zariadeniam vodovodnej a kanalizačnej siete (napr. požiarneho hydrantu, hlavného uzáveru, vodomerná šachta, revízna šachta, meracie zariadenia) a za tým účelom poskytnúť dodávateľovi potrebnú súčinnosť.
7. Zamestnanci poverení dodávateľom sú oprávnení vstupovať na nehnuteľnosti pripojené na VV a VK v súvislosti s výkonom činností spojených s kontrolou a údržbou VV, VK, so zistením a odstránením havarijných a iných opráv na verejnom vodovode a verejnej kanalizácii a ich pásiem ochrany, so zistením stavu vodovodnej a kanalizačnej prípojky, vnútorného vodovodu a kanalizácie, zistenia stavu vodomeru/meradla, jeho opravy, údržby alebo výmeny, odpočtu vodomerov, kontrolným meraním množstva a kvality vypúšťaných odpadových vôd do VK, kontroly používania iného zdroja vody ako z VV v súvislosti s vypúšťaním odpadových vôd do VK, s kontrolou dodržiavania podmienok zmluvy odberateľom, s obmedzením alebo prerušením dodávky vody z VV a s odvádzaním odpadových vôd VK a s obnovením dodávky vody a odvádzania odpadových vôd VK.

Ak je podľa všeobecne záväzných právnych predpisov potrebné k vstupu na nehnuteľnosť osobitné povolenie, je poverený zamestnanec dodávateľa povinný sa takýmto povolením pri vstupe do nehnuteľnosti preukázať.

## Čl. IV.

### Dodávka vody a odvádzanie odpadových vôd

#### A/ Dodávka vody

1. Vodu z VV môže odberateľ odoberať len na základe písomne uzavretej zmluvy o dodávke vody z verejného vodovodu a len na účely dohodnuté v zmluve.
2. Odberateľ je povinný bezodkladne nahlásiť dodávateľovi existenciu iného vodného zdroja ako VV, z ktorého sú odvádzané odpadové vody VK.
3. Prepojenie z iného zdroja vody ako je vodárenský zdroj VV s vodovodnou prípojkou pripojenou na VV alebo s verejným vodovodom je zakázané.
4. **Dodávka vody z VV je splnená** vtokom vody z VV do vodovodnej prípojky, a preukazuje sa v najbližšom mieste na verejnom vodovode, kde je to technicky vykonateľné, ak sa dodávateľ s odberateľom v zmluve nedohodnú inak. Dodávka vody je splnená aj vtokom vody z verejného vodovodu do uzáveru hydrantu, výtokového stojana alebo plniaceho miesta, ak sa dodávateľ s odberateľom v zmluve nedohodnú inak.
5. **Meranie množstva** vody dodanej VV zabezpečuje dodávateľ svojim vodomermom, ktorý spĺňa požiadavky podľa osobitných predpisov. Dodávateľ je oprávnený v mieste osadenia vodomeru nainštalovať, resp. dodatočne nainštalovať vlastné zariadenie na získavanie diaľkového odpočtu, ktoré sa inštaláciou stane súčasťou vodomeru. Dodávateľ môže určiť odberateľovi osadenie meradla na vodovodnú prípojku, z ktorej sa doteraz odber vody nemeral. Odberateľ je v tomto prípade povinný vykonať podľa pokynov dodávateľa úpravy na vodovodnej prípojke potrebné pre osadenie meradla. Ak nie je množstvo vody merané, určí sa množstvo vody dodanej smernými číslami spotreby

- podľa vyhl. č. 397/2003 Z.z. v znení neskorších predpisov. Takto určené množstvo dodanej vody je podkladom na vyúčtovanie vodného. Ak po dobu platnosti zmluvy bude zmenený všeobecne záväzný právny predpis upravujúci smerné čísla spotreby, je dodávateľ oprávnený účtovať odberateľovi množstvo vody dodanej podľa takto zmeneného všeobecne záväzného právneho predpisu.
6. Ak má odberateľ pochybnosti o správnosti údajov vodomera alebo zistí poruchu na vodomere, má právo požiadať dodávateľa o jeho preskúšanie. Dodávateľ je povinný do 30 dní odo dňa doručenia písomnej žiadosti zabezpečiť preskúšanie vodomera podľa osobitného predpisu. Výsledok preskúšania dodávateľ neodkladne odberateľovi písomne oznámi.
  7. Ak sa pri skúške vodomera vyžadanej odberateľom zistí, že:
    - a) vodomer nespĺňa požiadavky stanovené osobitným predpisom, alebo že jeho údaje sa odchyľujú od skutočnosti viac, ako pripúšťa osobitný predpis, uhradí ten, komu bola odchýlka na prospech, druhej strane finančný rozdiel, a to **odo dňa posledného odpočtu vodomera uskutočneného pred podaním žiadosti**; v tomto prípade náklady na preskúšanie a výmenu alebo opravu vodomera hradí dodávateľ;
    - b) vodomer spĺňa požiadavky stanovené osobitným predpisom, alebo jeho údaje sa neodchyľujú od skutočnosti viac, ako pripúšťa osobitný predpis, uhradí náklady spojené s preskúšaním vodomera odberateľ.
  8. Ak nemožno presne zistiť množstvo vody dodanej za čas poruchy vodomera, vypočíta sa množstvo odberu vody za príslušné obdobie alebo jeho časť podľa podmienok uvedených v bode 9.
  9. Na účely výpočtu množstva dodanej vody za čas poruchy vodomera sa rozumie:
    - a) čas poruchy vodomera, počet dní, ktoré uplynú odo dňa posledného odpočtu vodomera uskutočneného pred podaním žiadosti;
    - b) porovnateľným obdobím minulého roka obdobie, v ktorom sa množstvo dodanej vody z verejného vodovodu spoplatňovalo z dvoch alebo viac po sebe nasledujúcich odpočtov z vodomera vykonaných v rovnakom kalendárnom období v minulom roku;
    - c) nasledujúcim porovnateľným obdobím obdobie, ktoré začína dňom odstránenia poruchy na príslušenstve (spojovacích častí) vodomera alebo odo dňa jeho výmeny do následného prvého odpočtu z vodomera.
  10. Žiadosť o preskúšanie vodomera nezbavuje odberateľa povinnosti zaplatiť dodávateľovi v určenej lehote vodné a stočné.
  11. Ak bola nefunkčnosť alebo poškodenie vodomera spôsobené nedostatočnou ochranou vodomera odberateľom alebo zásahom odberateľa, ktorý spôsobil poškodenie vodomera, náhradu škody a náklady spojené s výmenou alebo opravou vodomera hradí odberateľ. Právo dodávateľa na zmluvnú pokutu tým nie je dotknuté. Nedostatočnou ochranou meradla odberateľom sa rozumie aj spôsobenie mechanického poškodenia neznámou osobou, mrazom, odcudzenie neznámou osobou, porušenie alebo odstránenie overovacej značky - plomby.
  12. Dodávateľ nezodpovedá odberateľovi za škody a ušlý zisk vzniknuté pri obmedzení alebo prerušení dodávky vody z dôvodu mimoriadnej udalosti, pri prerušení dodávky elektrickej energie alebo z dôvodu, pre ktorý je dodávateľ oprávnený dodávku vody obmedziť alebo prerušiť podľa § 32 zákona č. 442/2002 Z. z. v znení neskorších predpisov a týchto VOP.
- ### **B / Odvádzanie odpadovej vody**
1. Vypúšťať odpadové vody do VK môže producent len na základe písomne uzavretej zmluvy o odvádzaní odpadových vôd VK.
  2. **Odvádzanie odpadových vôd do VK je splnené vtokom** odpadových vôd vypúšťaných zo zariadenia producenta do VK.
  3. **Meranie množstva** vody odvedenej do VK zabezpečuje producent **svojím meradlom** (ďalej len „meradlo“) ak to ustanovuje prevádzkový poriadok VK alebo je to dohodnuté v zmluve. Producent je povinný zabezpečovať opravy a údržbu meradla na svoje náklady.
  4. Ak sa dodávateľ s producentom nedohodne v zmluve inak a ak nie je množstvo vypúšťaných vôd merané, má sa za to, že odberateľ, ktorý odberá vodu z VV, vypúšťa do VK také množstvo vody, ktoré podľa zistenia odobral z VV, s pripo-

- čítaním množstva vody získanej z iných vodných zdrojov. Takto zistené množstvo odpadových vôd je podkladom na vyúčtovanie stočného.
5. Ak nie je množstvo vody z povrchového odtoku odvádzané do VK priamo kanalizačnou prípojkou alebo cez uličnú vpusť merané, vypočíta sa toto množstvo podľa vyhl. č. 397/2003 Z.z. v znení neskorších predpisov.  
Ak po dobu platnosti zmluvy bude zmenený všeobecne záväzný právny predpis upravujúci spôsob výpočtu množstva vody z povrchového odtoku, je dodávateľ oprávnený účtovať producentovi množstvo vody odvedenej podľa takto zmeneného všeobecne záväzného právneho predpisu.
  6. Ak vypúšťa producent do VK odpadovú vodu z iných vodných zdrojov ako z VV a ak nie je možné zistiť množstvo vypúšťaných odpadových vôd meraním, určí sa množstvo podľa ust. § 5 vyhl. č. 397/2003 Z.z. na základe údajov, ktoré je povinný poskytnúť producent.
  7. Ak sa určuje množstvo vypúšťanej odpadovej vody meradlom, musí takéto meradlo spĺňať požiadavky určené osobitným predpisom.
  8. Ak má dodávateľ pochybnosti o správnosti údajov meradla alebo zistí poruchu na meradle, má právo požiadať producenta o jeho preskúšanie. Producent je povinný do 30 dní odo dňa doručenia žiadosti zabezpečiť preskúšanie meradla podľa osobitného predpisu. Výsledok preskúšania producent dodávateľovi neodkladne písomne oznámi.
  9. Ak sa pri skúške meradla vyžadanej dodávateľom zistí, že:
    - a) meradlo nespĺňa požiadavky stanovené osobitnými predpismi, alebo že jeho údaje sa odchyľujú od skutočnosti viac, ako pripúšťa osobitný predpis, uhradí ten, komu bola odchýlka na prospech, druhej strane finančný rozdiel, a to odo dňa posledného odpočtu meradla uskutočneného pred podaním žiadosti; v tomto prípade náklady na preskúšanie a výmenu alebo opravu meradla hradí producent;
    - b) meradlo spĺňa požiadavky stanovené osobitným predpisom, alebo jeho údaje sa neodchyľujú od skutočnosti viac, ako pripúšťa osobitný predpis, uhradí náklady spojené s preskúšaním meradla dodávateľ.
  10. Ak nemožno presne zistiť množstvo vypúšťaných odpadových vôd za čas poruchy meradla, vypočíta sa množstvo vypúšťaných odpadových vôd za príslušné obdobie alebo jeho časť podľa množstva vypúšťaných odpadových vôd v porovnateľnom období minulého roku. Ak ide o nové vypúšťanie alebo o zmenu vo vypúšťaní odpadových vôd, určí sa množstvo vypúšťanej odpadovej vody podľa údajov zistených v nasledujúcom porovnateľnom období, alebo spôsobom dohodnutým zmluvnými stranami.
  11. Ak bola nefunkčnosť alebo poškodenie meradla spôsobené nedostatočnou ochranou meradla producentom alebo zásahom producenta, ktorý spôsobil poškodenie meradla, náhradu škody a náklady spojené s výmenou alebo opravou meradla znáša producent.
  12. Žiadosť o preskúšanie meradla nezavahuje producenta povinnosti zaplatiť dodávateľovi v určenej lehote stočné.
  13. Dodávateľ nezodpovedá producentovi za škody a ušlý zisk vzniknuté pri obmedzení alebo prerušení odvádzania odpadových vôd z dôvodu mimoriadnej udalosti, pri prerušení dodávky elektrickej energie alebo z dôvodu, pre ktorý je dodávateľ oprávnený odvádzanie odpadových vôd obmedziť alebo prerušiť podľa § 32 zákona č. 442/2002 Z. z. a týchto VOP.
  14. Do VK môže producent vypúšťať alebo odvádzajú iba splaškové odpadové vody alebo zmluvne dohodnuté odpadové vody s mierou znečistenia a množstvom zodpovedajúcim prevádzkovému poriadku VK, ak sa dodávateľ s producentom v zmluve nedohodnú inak.
  15. Odpadové vody, ktoré presahujú najvyššiu prípustnú mieru znečistenia podľa prevádzkového poriadku VK sa môžu vypúšťať do VK až po ich predčistení u producenta na mieru zodpovedajúcu prevádzkovému poriadku VK alebo rozhodnutiu príslušného správneho orgánu.
- ### **C/ Spoločné ustanovenia**
1. Dodávateľ je povinný vytvárať predpoklady k bezporuchovej dodávke vody a bezporuchovému odvádzaniu odpadových vôd. Ak dôjde k poruche na zariadení VV alebo VK je dodávateľ povinný zabezpečiť vykonanie opravy bez zbytočného odkladu.

2. Odberateľ je povinný udržiavať vodovodnú a kanalizačnú prípojku, vnútorný vodovod a vnútornú kanalizáciu a ostatné zariadenia slúžiace na privádzanie dodávanej vody alebo na odvádzanie odpadových vôd, prípadne na meranie odvádzaných odpadových vôd na vlastné náklady v stave zodpovedajúcom požiadavkám príslušných technických noriem. Ak dôjde k poruche na vodovodnej alebo kanalizačnej prípojke, vnútornom vodovode alebo vnútornej kanalizácii, je odberateľ povinný zabezpečiť na vlastné náklady vykonanie opravy bez zbytočného odkladu.
3. Ak dôjde k zaneseniu verejnej kanalizácie prevádzkou kanalizačnej prípojky alebo vnútornej kanalizácie, ktoré bráni odtoku odpadových vôd, odstráni poruchu dodávateľ na náklady odberateľa.
5. Ak v zmluve nie je akosť a množstvo vypúšťaných odpadových vôd odberateľovi určené, je odberateľ oprávnený do VK vypúšťať odpadové vody podľa skutočnej potreby, ak nie je obmedzený výškou povoleného množstva pri dodržaní medznej hodnoty ich znečistenia určenej kanalizačným poriadkom, alebo povolením vodohospodárskeho orgánu.
6. Odberateľ nesmie do VK vypustiť látky, ktoré sa nepovažujú za splaškové odpadové vody alebo za zmluvne dohodnuté odpadové vody, alebo vypúšťanie ktorých je do VK zakázané.
7. Odberateľ zodpovedá za to, že do VK sú vypúšťané odpadové vody v množstve a v akosti dohodnutej v zmluve a v súlade s dohodnutými podmienkami a príslušnými právnymi predpismi.
8. Odberateľ nesmie bez súhlasu dodávateľa využívať dodanú vodu z VV na iný než dohodnutý účel a ani odovzdávať vodu ďalšiemu odberateľovi.
9. Odberateľ nesmie bez súhlasu dodávateľa odvádzat do VK odpadové vody od ďalšieho odberateľa.

## Čl. V.

### Dodacie podmienky

1. Odberateľ môže odoberať vodu v množstve dohodnutom v zmluve, ale ak nie je výška odberu dohodnutá v zmluve, tak podľa skutočnej spotreby. Ak nie je zmluvnými stranami v zmluve dohodnuté inak platí, že dodávka vody má akosť pitnej vody.
2. Vodomer, ako aj nainštalované, resp. dodatočne nainštalované zariadenie slúžiace na zabezpečenie jeho diaľkového odpočtu, je majetkom dodávateľa, ktorý vykonáva jeho osadenie (montáž), údržbu a môže ho kedykoľvek na svoje náklady vymeniť. Odberateľ si môže na svoje náklady osadiť na vnútornom vodovode vlastný podružný vodomer, osadenie tohto vodomeru odberateľ dodávateľovi oznámi. Podružný vodomer nie je fakturačným meradlom. Ak osadí podružný vodomer u odberateľa dodávateľ, je tento vodomer majetkom dodávateľa, ktorý dodávateľ môže kedykoľvek vymeniť, alebo na svoje náklady odobrať.
3. Odberateľ nesmie bez súhlasu dodávateľa akokoľvek manipulovať s vodomerom a jeho súčasťami, ani s hlavným uzáverom vody.
4. Odberateľ môže vypúšťať do VK odpadové vody a vody z povrchového odtoku v množstve a akosti dohodnutej v zmluve.
10. Kontrolu kvality vypúšťaných odpadových vôd do VK vykonáva dodávateľ. Odberateľ má právo zúčastniť sa vykonávanej kontroly. Ak odberateľ svoje právo nevyužije, alebo sa odmietne kontroly zúčastniť, je dodávateľ oprávnený vykonať odber vzorky bez účasti odberateľa. Na prípadné námietky odberateľa z titulu neúčasti pri odbere vzorky sa neprihliada a má sa za to, že kontrola kvality vypúšťaných odpadových vôd do VK bola vykonaná dohodnutým spôsobom.
11. Ak výsledok kontroly preukáže prekročenie dohodnutých hodnôt znečistenia vypúšťaných odpadových vôd do VK, náklady spojené s vykonaním kontroly podľa aktuálneho cenníka dodávateľa zaplatí odberateľ na základe faktúry vystavenej dodávateľom. Lehota splatnosti faktúry je 14 dní, počítané od jej odoslania, ak v zmluve nie je dohodnuté inak.
12. Odberateľ je ďalej povinný:
  - a) dodržiavať podmienky ustanovené v prevádzkovom poriadku VV alebo v prevádzkovom poriadku VK, podmienky dohodnuté v zmluve a uvedené v týchto VOP;
  - b) bezodkladne oznámiť dodávateľovi návrhy zmien v ním vykonávanej činnosti, ktoré môžu



- mať vplyv na zmeny v zásobovaní vodou alebo v odvádzaní a čistení odpadových vôd;
- c) bezodkladne oznámiť dodávateľovi poruchu na vodovodnej alebo kanalizačnej prípojke, vrátane poruchy na vodomere – meradle;
  - d) dbať na to, aby nedošlo k poškodeniu vodomera - meradla a na nainštalovanom zariadení vodomera slúžiacom na zabezpečenie jeho diaľkového odpočtu, k jeho odstráneniu alebo k inému neoprávnenému zásahu na vodomere resp. meradle;
  - e) neodkladne odstrániť prekážky, ktoré znemožňujú odčítanie na vodomere resp. meradle, najmä neodkladne vykonať opatrenia proti zaplaveniu priestoru, v ktorom je meradlo umiestnené;
  - f) bezodkladne oznámiť dodávateľovi nové údaje súvisiace s odberom vody z VV alebo s odvádzaním odpadových vôd do VK;
  - g) bezodkladne oznámiť dodávateľovi zmenu vlastníckeho práva k stavbe alebo pozemku pripojenému na VV alebo VK.
13. Odberateľ je povinný zachovávať mlčanlivosť o pridelených identifikačných znakoch svojej osoby a odberného miesta, a to najmä ale nielen o číse zákaznického účtu, číse zmluvy, číslach faktúr, prihlasovacích údajov do zákaznického účtu. Tieto údaje odberateľ nesprístupní tretej osobe, ale zabezpečí ich primeranú ochranu pred možným zneužitím. Odberateľ berie na vedomie, že tieto údaje sú chránené a tvoria samostatne alebo v spojení identifikátor na verifikácie osoby odberateľa v komunikácii s dodávateľom.

## Čl. VI.

### **Obmedzenie a prerušenie dodávky vody z verejného vodovodu a odvádzania odpadovej vody verejnou kanalizáciou**

1. Dodávateľ je oprávnený obmedziť alebo prerušiť dodávku vody a/alebo odvádzanie odpadových vôd v prípadoch určených ustanovením § 32 z. č. 442/2002 Z. z. a Čl. VII. bodom 1. a 2. VOP.
2. Obmedzenie, alebo prerušenie dodávky vody a odvádzania odpadových vôd sa uskutoční prerušením dodávky vody z VV alebo odvádzania odpadových vôd do VK pre všetky odberné miesta odberateľa, alebo len niektoré zariadenia alebo redukovaním množstva vody dodávanej z VV alebo odvádzanej odpadovej vody VK.
3. Ak odberateľ vypúšťa do VK odpadovú vodu odoberanú i z iných vodných zdrojov ako z VV, prípadne neoprávnené vypúšťa do splaškovej VK vodu z povrchového odtoku, je povinný na výzvu dodávateľa vykonať potrebné opatrenia k tomu, aby sa zamedzilo odvádzaniu takýchto vôd do VK. Ak tak odberateľ neurobí, je dodávateľ oprávnený technickými opatreniami prerušiť dodávku vody a odvádzanie odpadových vôd i zásahom do zariadení odberateľa, pričom takýto zásah sa nebude považovať za neoprávnený zásah do vlastníctva odberateľa.
4. Dodávka vody z VV a odvádzanie odpadových vôd VK budú obnovené bezodkladne po pominutí dôvodov obmedzenia alebo prerušenia dodávky a odvádzania odpadových vôd, ak sa dodávateľ s odberateľom nedohodnú inak. Ak dôvodom prerušenia, alebo obmedzenia dodávky vody a odvádzania odpadových vôd bolo len omeškanie odberateľa s platením vodného a/alebo stočného, bude dodávka vody a odvádzanie odpadových vôd obnovené až po uhradení všetkých splatných pohľadávok s príslušenstvom, ak sa dodávateľ s odberateľom nedohodne inak.
5. Právo dodávateľa na náhradu škody, zmluvnú pokutu a náklady spojené s prerušením a obnovením dodávky vody a odvádzaním odpadových vôd tým nie sú dotknuté.
6. Náklady spojené s prerušením a obnovením dodávky vody a odvádzania odpadových vôd budú odberateľovi účtované v zmysle aktuálne platného Cenníka výkonov a služieb.
7. Ak odberateľ obdrží od dodávateľa oznámenie o prerušení dodávky vody z dôvodu vykonávania plánovaných opráv, údržbárskych a revízných prác, je povinný oznámiť uvedenú skutočnosť všetkým ďalším konečným spotrebiteľom a producentom, ako aj nájomcom a prevádzkovateľom objektov, do ktorých je dodávaná voda na základe zmluvy uzavretej medzi odberateľom a vlastníkom nehnuteľnosti.

## Čl. VII.

### Neoprávnený odber vody z verejného vodovodu a neoprávnené vypúšťanie odpadových vôd do verejnej kanalizácie

1. Za neoprávnený odber vody z VV sa pre účely týchto VOP považuje:
  - a) odber vody bez uzatvorenej zmluvy o dodávke vody alebo v rozpore s takouto zmluvou;
  - b) odber vody na iné účely ako bolo dohodnuté v zmluve;
  - c) odber vody pred vodomerom, odber po odstránení vodomeru, odber s používaním vodomeru, ktorý v dôsledku neoprávneného zásahu do vodomeru odber nezaznamenáva alebo zaznamenáva odber menší, ako je skutočný, odber s používaním vodomeru, na ktorom bolo poškodené zaistenie proti neoprávnenej manipulácii, alebo vodomeru, na ktorom bola poškodená overovacia značka – plomba;
  - d) odber s použitím požiarného obtoku na iné účely ako požiarné;
  - e) odber vody prenechaný bez súhlasu dodávateľa ďalšiemu odberateľovi vody;
  - f) svojvoľné obnovenie dodávky vody z VV po predchádzajúcom prerušení dodávky vody dodávateľom;
2. Za neoprávnené vypúšťanie odpadových vôd do VK sa pre účely týchto VOP považuje:
  - a) vypúšťanie bez uzatvorenej zmluvy o odvádzaní odpadových vôd alebo v rozpore s takouto zmluvou;
  - b) vypúšťanie bez meradla ak bolo dohodnuté, vypúšťanie pred meradlom, vypúšťanie s používaním meradla, ktoré v dôsledku zásahu množstvo nezaznamenáva alebo zaznamenáva menšie množstvo, ako je skutočné alebo meradla, ktoré nezodpovedá príslušným metrologickým predpisom, vypúšťanie s používaním meradla, na ktorom je poškodené zaistenie proti neoprávnenej manipulácii – plomba;
  - c) vypúšťanie látok ktorých odvádzanie do VK je zakázané;
  - d) odvádzanie odpadových vôd iného producenta bez súhlasu dodávateľa.

e) vypúšťanie inej ako splaškovej odpadovej vody alebo zmluvne dohodnutej odpadovej vody do splaškovej kanalizácie, vybudovanej výlučne na odvádzanie splaškovej odpadovej vody.

f) vypúšťanie splaškovej odpadovej vody alebo inej ako zmluvne dohodnutej vody do dažďovej kanalizácie, vybudovanej výlučne na odvádzanie vody z povrchového odtoku.

3. Za neoprávnený odber vody z VV podľa bodu 1 písm. a), c) f), a vypúšťanie odpadových vôd do VK podľa bodu 2 písm. a), b), c), d), e), f) je odberateľ povinný zaplatiť dodávateľovi škodu rovnajúcu sa najmenej výške vodného a/alebo stočného za množstvo vody neoprávnene odobraté a/alebo neoprávnene vypustené do VK a nákladom dodávateľa spojených so zistením neoprávneného odberu vody z VV a neoprávneného vypúšťania odpadových vôd do VK a nákladom spojených s likvidáciou následkov vypustenia látok zakázaných vypúšťať do VK, podľa aktuálneho cenníka platného u dodávateľa.

Množstvo vody neoprávnene odobratej z VV alebo množstvo odpadovej vody neoprávnene vypustenej do VK sa vypočíta v súlade so zákonom č. 442/2002 Z. z. v znení neskorších predpisov, vyhl. č. 397/2003 Z.z. v znení neskorších predpisov a týchto VOP.

Právo dodávateľa na prerušenie alebo obmedzenie dodávky vody z VV a odvádzania odpadových vôd VK a zaplatenie zmluvnej pokuty tým nie je dotknuté.

## Čl. VIII.

### Odstúpenie od zmluvy

1. Za podstatné porušenie zmluvy s právom dodávateľa od zmluvy odstúpiť sa považuje porušenie povinnosti odberateľa podľa § 27 ods. 7, § 32 ods.1 písm. g), h), i), j), k), l), m), n) z. č. 442/2002 Z. z. a podľa čl. VII. bod 1. a 2. týchto VOP. Odstúpenie od zmluvy dodávateľ odberateľovi písomne oznámi. Zmluva v tomto prípade zaniká bez ďalšieho doručení oznámenia odberateľovi o odstúpení od zmluvy odberateľov. Ak dodávateľ nevyužije právo odstúpiť od zmlu-

vy podľa tohto bodu, je oprávnený od zmluvy odstúpiť ako pri nepodstatnom porušení zmluvy.

2. Pri ostatných porušeníach zákonných a zmluvne dohodnutých podmienok je dodávateľ oprávnený od zmluvy odstúpiť, ak odberateľ ani v dodatočne určenej lehote na splnenie povinnosti, alebo ukončenie činnosti, ktorá je v rozpore so zmluvou, zmluvnú povinnosť nesplní alebo činnosť neukončí.

V oznámení o určení dodatočnej lehoty dodávateľ upozorní odberateľa na odstúpenie od zmluvy. Právo odstúpiť od zmluvy má dodávateľ v týchto prípadoch bez ďalšieho márnym uplynutím takto dodatočne určenej lehoty.

3. Odberateľ je povinný po doručení oznámenia dodávateľa o odstúpení od zmluvy urobiť opatrenia na zamedzenie odberu vody z VV a prítoku odpadových vôd do VK a umožniť dodávateľovi odobratie meracieho zariadenia. Ak túto povinnosť odberateľ nesplní, dodávateľ zabráni vypúšťaniu odpadových vôd do VK prerušením dodávky vody z VV.

Ak odberateľ vypúšťa do VK odpadovú vodu odoberanú i z iných zdrojov ako z VV, prípadne neoprávnene vypúšťa do splaškovej VK vodu z povrchového odtoku, je povinný vykonať potrebné opatrenia k tomu, aby sa zamedzilo odvádzaniu takýchto vôd do VK.

Ak tak odberateľ neurobí je dodávateľ oprávnený technickými opatreniami prerušiť dodávku vody a odvádzanie odpadových vôd i zásahom do zariadení odberateľa, pričom takýto zásah sa nebude považovať za neoprávnený zásah do vlastníctva odberateľa, pričom dodávateľ má právo vyúčtovať odberateľovi takto vzniknuté náklady ako i prípadnú náhradu škody.

4. Obnovenie dodávky vody a odvádzania odpadových vôd VK bude možné len na základe uzavretia novej zmluvy s tým, že odberateľ znáša náklady prerušenia a obnovenie dodávky vody a odvádzania odpadových vôd určené podľa aktuálneho cenníka platného u dodávateľa.
5. Odberateľ môže odstúpiť od zmluvy z dôvodu zmeny ceny za dodávku vody a/alebo zmeny ceny za odvedenie odpadových vôd alebo z dôvodu zmeny VOP v lehote do 15 dní odo dňa nadobudnutia ich účinnosti, ak sa s dodávateľom nedohodne inak. Zmluva v tomto prípade zaniká bez ďalšieho doručení oznámenia o od-

stúpení od zmluvy dodávateľovi. Odberateľ je povinný po odoslaní oznámenia o odstúpení od zmluvy dodávateľovi urobiť bezodkladne opatrenia v zmysle bodu 3. tohto článku VOP. Ak tak odberateľ neurobí, dodávateľ je oprávnený postupovať v súlade s bodom 3. tohto článku VOP.

## Čl. IX.

### Sankcie

1. Za porušenie povinností odberateľa podľa § 32 ods. 1 písm. g), h), i), k) z. č. 442/2002 Z. z. a podľa čl. VII. bod 1. písm. b), d), e) týchto VOP, môže dodávateľ požadovať od odberateľa zaplatenie zmluvnej pokuty vo výške 166,- € za každý jednotlivý prípad a zistené porušenie zvlášť.
2. Za porušenie povinností odberateľa podľa § 26 ods. 1 písm. b) a písm. f) z. č. 442/2002 Z. z. a podľa čl. III. bod 5. a bod 6., čl. V. bod 12. písm. e) týchto VOP, t.j. za neumožnenie vstupu prevádzkovateľovi na pripojenú nehnuteľnosť za účelom zistenia stavu meradla, alebo jeho opravy, výmeny, alebo vykonania kontrolného merania množstva a kvality pitnej vody a vypúšťanej odpadovej vody, ako aj zistenia technického stavu vodovodnej resp. kanalizačnej prípojky a za neodkladné neodstránenie prekážky, ktorá znemožňuje odčítanie na meradle môže dodávateľ požadovať od odberateľa zaplatenie zmluvnej pokuty vo výške 166,- € za každý jednotlivý prípad a zistené porušenie zvlášť.
3. Za porušenie povinnosti podľa § 27 ods. 7, § 32 ods.1 písm. j), l) z. č. 442/2002 Z. z. a podľa čl. VII. bod 1. písm. a), c), f), a bod 2. písm. a), b), c), d), e), f) týchto VOP môže dodávateľ požadovať od odberateľa zaplatenie zmluvnej pokuty vo výške 332,- € za každý zistený jednotlivý prípad porušenia a znečisťujúcu látku zvlášť.
4. Za nedovolené manipulovanie s meradlom podľa § 26 ods.1 písm. e) z. č. 442/2002 Z. z. a podľa článku V. bod 12. písm. d) týchto VOP môže dodávateľ požadovať od odberateľa zaplatenie zmluvnej pokuty vo výške 332,- € za každý jednotlivý prípad a zistené porušenie podmienok zvlášť.

5. Ak odberateľ vypustí do VK odpadové vody vo vyššej koncentračnej, alebo vo vyššej bilančnej hodnote znečistenia, než bolo dohodnuté v zmluve, zaplatí odberateľ dodávateľovi zmluvnú pokutu dohodnutú v zmluve.
  6. Podkladom pre zaplatenie zmluvnej pokuty je vyúčtovanie pokuty vykonané dodávateľom. K zmluvnej pokute bude dodávateľom účtovaná DPH v zmysle platných právnych predpisov. Odberateľ je povinný vyúčtovanú pokutu zaplatiť do 14 dní odo dňa jej odoslania.
  7. Dodávateľ vyúčtuje odberateľovi sankčný poplatok + DPH za každú písomnú upomienku odoslanú odberateľovi z dôvodu neuhradenia pohľadávky(-ok) v lehote splatnosti vo výške určenej v aktuálne platnom Cenníku výkonov a služieb.
  8. V prípade omeškania odberateľa s úhradou pohľadávok po lehote splatnosti, má dodávateľ právo vyúčtovať odberateľovi úroky z omeškania vo výške podľa platných právnych predpisov.
  9. Zaplatením sankcie nie je dotknuté právo dodávateľa na náhradu škody.
  10. Podpisom zmluvy na dodávku vody a/alebo odvádzania odpadových vôd zmluvné strany vyhlasujú, že výšku zmluvných pokút v zmysle týchto VOP považujú za primeranú zabezpečeným záväzkom.
3. Reklamáciu môže odberateľ uplatňovať:
    - a) písomne na adrese pracoviska zákaznickeho centra uvedeného v zmluve, alebo na adrese uvedenej na faktúre;
    - b) osobne na adrese sídla dodávateľa resp. príslušného zákaznickeho centra v pracovnej dobe;
    - c) elektronicky na [cc@stvps.sk](mailto:cc@stvps.sk) alebo prostredníctvom zákaznickeho účtu;
    - d) telefonicky na čísle telefónu stálej telefónnej služby, a to len v prípade reklamácie kvality a tlaku dodanej vody alebo podmienok odvedenej odpadovej vody, kedy môže byť spôsobená škoda na majetku alebo ohrozené zdravie osôb. Takúto reklamáciu je možné uplatňovať 24 hodín denne.
  4. Reklamácia musí obsahovať:
    - meno a priezvisko odberateľa;
    - adresu objektu alebo nehnuteľnosti (odberné miesto), ktorá je vodovodnou prípojkou pripojená na VV alebo kanalizačnou prípojkou na VK;
    - adresu odberateľa, ak nie je rovnaká ako adresa odberného miesta;
    - predmet reklamácie (číslo faktúry, odobraté množstvo, odberateľom zistený stav meradla, poškodený vodomer - meradlo a podobne) alebo popis vady.

## Čl. X.

### Zodpovednosť za vady plnenia, reklamácie

1. Zodpovednosť dodávateľa za vady plnenia vody dodanej z VV a odpadovej vody odvedenej VK sa riadi príslušnými ustanoveniami Obchodného zákonníka, Občianskeho zákonníka, vyhl. č. 276/2012 Z. z. v znení neskorších predpisov a platným reklamačným poriadkom dodávateľa zverejneným na [www.stvps.sk](http://www.stvps.sk)
2. Za vadu dodávky vody a odvádzania odpadových vôd sa nepovažuje prerušenie alebo obmedzenie dodávky vody a prerušenie alebo obmedzenie odvádzania odpadových vôd v zmysle čl. VII. týchto VOP.
5. Vadu akosti dodanej vody je odberateľ povinný písomne reklamovať u dodávateľa bez zbytočného odkladu, najneskôr však do 24 hodín od jej zistenia, inak jeho práva zo zodpovednosti za vady zanikajú.
6. Ak odberateľ mieni použiť odoberané vzorky vody ako dôkaz k reklamácie, odoberie vzorky za účasti zástupcu dodávateľa. Ak sa zástupca dodávateľa k odberu vzorky nemohol dostaviť, alebo sa na výzvu odberateľa k odberu nedostaví, vykoná odberateľ vzorky za účasti ne stranej osoby. Jednu vzorku z každého odberu je odberateľ povinný bez zbytočného odkladu, najneskôr však do 24 hodín odovzdať dodávateľovi spolu so zápisom o vykonaní odberu vzorky. Každú vzorku odberateľ označí tak, aby ju nebolo možné zameniť s inou, označí dátum, hodinu a miesto odberu, meno a podpis

osoby, ktorá odber urobila. Ak sa vykonaným rozborom nezistí zhoršená kvalita vody, náklady spojené s rozborom znáša odberateľ.

7. Vady množstva dodanej vody z VV alebo množstva vody odvedenej do VK je odberateľ povinný reklamovať u dodávateľa bezodkladne, najneskôr však v lehote splatnosti faktúry, ktorej sa reklamácia týka, inak jeho práva zo zodpovednosti za vady zanikajú.
8. V prípade poruchy na vodovodnej prípojke resp. vnútorných rozvodoch vody v nehnuteľnosti, odberateľ musí túto skutočnosť nahlásiť v čase trvania poruchy na dispečing alebo na call centrum dodávateľa, ktorý si túto skutočnosť preverí. Ak odberateľ z tohto titulu reklamuje množstvo odpadových vôd odvádzaných do VK v čase po odstránení poruchy, pričom poruchu neodstraňoval dodávateľ, resp. dodávateľ nebol k tejto poruche včas prizvaný, odberateľovi nevzniká právo na úpravu stočného.
9. Nároky vyplývajúce zo zodpovednosti za vady:
  - a) V prípade oprávnenej a opodstatnenej reklamácie na vyúčtované množstvo dodanej pitnej vody alebo na množstvo odvedenej odpadovej vody alebo účtovanej ceny, vystaví dodávateľ opravnú faktúru, a v prípade už zrealizovanej úhrady zo strany odberateľa, vráti odberateľovi príslušnú finančnú čiastku bez zbytočného odkladu, najneskôr však do 30 dní od dátumu uznania reklamácie.
  - b) V ostatných prípadoch je dodávateľ povinný bez zbytočného odkladu na vlastné náklady oprávnenú reklamáciu vyriešiť, a to odstránením závadného stavu.
10. V prípade preukázania neoprávnenej reklamácie má dodávateľ právo vyúčtovať odberateľovi náklady spojené s preverovaním reklamácie podľa aktuálne platného Cenníka výkonov a služieb.
11. Odberateľ – spotrebiteľ má možnosť obrátiť sa na subjekt alternatívneho riešenia sporov v zmysle z. č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov v prípadoch určených týmto zákonom. Zoznam subjektov alternatívneho riešenia sporov vedie Ministerstvo hospodárstva Slovenskej republiky, ktorý je zve-

rejnený na internetovej stránke Ministerstva hospodárstva SR [www.mhsr.sk](http://www.mhsr.sk)

## Čl. XI.

### Fakturovanie a platenie

1. Dodávka vody a odvádzanie odpadových vôd sa fakturuje za cenu stanovenú rozhodnutím Úradu pre reguláciu sieťových odvetví.
2. Pri zmene ceny vodného a stočného postupuje dodávateľ v súlade s predpismi platnými pre reguláciu cien.
3. Oznamovanie zmeny ceny vodného a stočného dodávateľ vykonáva prostredníctvom masovo-komunikačných prostriedkov, prípadne iným vhodným spôsobom.
4. Informácie o aktuálnej cene vodného a stočného zároveň poskytuje dodávateľ prostredníctvom svojich zákazníckych centier a na svojej internetovej stránke [www.stvps.sk](http://www.stvps.sk)
5. Dodávka vody a odvádzanie odpadových vôd sa realizuje v zmysle platného zákona o dani z pridanej hodnoty ako opakované dodanie tovaru a služby.
6. Odberateľ platí v priebehu roka za opakované dodávky vody a odvádzanie odpadových vôd preddavkové platby určené dodávateľom.
7. Výšku preddavkových platieb určí dodávateľ podľa priemerného množstva vody dodanej a priemerného množstva vody odvedenej (aj zrážkové vody) na základe fakturácie za predchádzajúce obdobie.
8. Dodávateľ má právo zmeniť výšku preddavkových platieb pri zmene množstva vody dodanej a množstva vody odvedenej oproti predchádzajúcemu obdobiu, ako aj pri zmene ich cien.
9. Ak nie je možné výšku preddavkových platieb stanoviť podľa bodu 7., určí dodávateľ platbu podľa predpokladaného množstva dodávky vody a predpokladaného množstva vody odvedenej, podľa platnej ceny v čase stanovenia preddavkovej platby.

10. Na určenie množstva odobratej a/alebo vypustenej vody prostredníctvom smerných čísel spotreby vody odberateľ predkladá na uzavretie zmluvy o dodávke vody a/alebo odvádzaní odpadových vôd relevantné informácie potrebné na tento výpočet a to najmä potvrdenie mestského alebo obecného úradu o počte osôb prihlásených k pobytu v byte resp. v dome.
11. Určenie množstva vody odobratej a/alebo vypustenej vody prostredníctvom smerných čísel spotreby vody sa aktualizuje, ak sa zmení spôsob tohto určovania alebo sa menia údaje poskytnuté odberateľom, ktoré sú potrebné na ich určenie, a to odo dňa oznámenia týchto zmien odberateľom dodávateľovi. Oznámenie je dodávateľ oprávnený preskúmať a pri následnej fakturácii vychádzať z výsledkov vlastného preskúmania.
12. Pri zmene odberateľa, alebo pri skončení odberu vody, alebo vypúšťania odpadových vôd do VK je odberateľ povinný označiť nového odberateľa a umožniť dodávateľovi vykonať odpočet, resp. sám predložiť aktuálnu fotodokumentáciu stavu vodomera na predmetnom odbernom mieste ku dňu navrhovanej zmeny. Ak odberateľ túto povinnosť nesplní, je povinný platiť dodávateľovi vodné a stočné až do dňa oznámenia zmeny, resp. uzavretia zmluvy s novým odberateľom. Tým nie je dotknuté právo dodávateľa na náhradu škody.
13. Odberateľ súhlasí s fakturovaním vodného a stočného vo výške priemerného množstva vody dodanej a vody odvedenej za predchádzajúce obdobie v prípade neprístupnosti meracích zariadení, a to aj opakovane po sebe idúce fakturačné obdobia. Ak ide o nový odber, je dodávateľ oprávnený fakturovať odberateľovi množstvo vody dodanej a odvedenej určené podľa vyhl. č. 397/2003 Z. z. v znení neskorších predpisov.
14. V prípade porušenia povinnosti odberateľa uvedenej v čl. V. bod 12., písm. e) týchto VOP je dodávateľ oprávnený množstvo dodanej alebo odvedenej odpadovej vody fakturovať na základe kvalifikovaného odhadu s prihliadnutím na spotrebu v minulom období alebo predpokladanú budúcu spotrebu, podľa vyhl. č. 397/2003 Z. z. v znení neskorších predpisov, až pokiaľ meradlo nebude sprístupnené alebo odberateľom nahlásený aktuálny stav, a to aj opakovane. Rozdiel v spotrebe sa vyrovná vo vyúčtovacej faktúre.
15. Vyúčtovanie množstva vody dodanej a vody odvedenej vykonáva dodávateľ na základe odpočtov fakturačných vodomeroch – meradiel, odberateľom zdokumentovaného odpočtu, alebo podľa vyhl. č. 397/2003 Z. z. v znení neskorších predpisov v jednotlivých fakturačných cykloch, minimálne raz ročne.
16. Dodávateľ vystavuje faktúru za každé odberné miesto odberateľa osobitne.
17. Vyúčtovacia faktúra je vyhotovená na základe skutočnej spotreby alebo z kvalifikovaného odhadu v prípade, že dodávateľ nemohol uskutočniť riadny odpočet. Vo vyúčtovacej faktúre bude vyrovnaný rozdiel medzi uhradenými preddavkovými platbami za opakované dodanie vody a/alebo odvedenie odpadových vôd a vyfakturovanou spotrebou. Do vyúčtovacej faktúry budú započítané všetky preddavkové platby zaplatené do konca predchádzajúceho mesiaca pred mesiacom vystavenia vyúčtovacej faktúry. Preddavková platba zaplatená v mesiaci vystavenia vyúčtovacej faktúry bude započítaná do nasledujúcej vyúčtovacej faktúry.
18. Preplatok, ktorý vznikne po úhradách preddavkových platieb prostredníctvom SIPO nebude v zmysle uvedených pravidiel vrátený prostredníctvom SIPO, ale spôsobom dohodnutým v zmluve (poštový peňažný poukaz, prevod na bankový účet).
19. Lehota splatnosti preddavkových platieb za opakované plnenie je stanovená v zmluve. Lehota splatnosti vyúčtovacej faktúry je 14 dní, počítaná od jej odoslania, ak nie je v zmluve výslovne dohodnuté inak. Záväzok odberateľa sa považuje za riadne a včas splnený, iba ak odberateľ v platobnom styku uvedie variabilný symbol a číslo bankového účtu z príslušného dokladu (vyúčtovacia faktúra a pod.); nakoľko ide o údaje nevyhnutné pre správnu identifikáciu platby dodávateľom.
20. Ak odberateľ jednoznačne neurčí, na úhradu ktorého záväzku je jeho platba určená, môže byť táto platba použitá dodávateľom na úhradu najskôr splatného záväzku odberateľa.
21. Ak odberateľ uhradza pohľadávku na základe upomienky, realizovaná platba sa použije najskôr na úhradu poplatku za upomienku.

22. Prípadný preplatok dodávateľ vráti odberateľovi v lehote splatnosti faktúry. Ak má odberateľ peňažné záväzky voči dodávateľovi, preplatok sa použije na úhradu týchto záväzkov. Preplatok nižší ako 2 eurá bude zahrnutý do nasledujúcej vyúčtovacej faktúry.

23. Na úhradu svojich záväzkov môže odberateľ využiť:

a) **Platobný príkaz na úhradu vystavený odberateľom.**

Ak odberateľ uhrádza preddavkové platby formou platobného príkazu je povinný uhradiť preddavkovú platbu tak, aby bola platba pripísaná na účet dodávateľa v dohodnutej lehote splatnosti, najneskôr však 15. kalendárny deň príslušného mesiaca a vyúčtovacie faktúry najneskôr v lehote splatnosti faktúry.

b) **Platobný príkaz na SEPA inkaso vystavený dodávateľom.**

V prípade tohto spôsobu platenia, odberateľ požiada svoju banku o nastavenie svojho účtu pre účely realizácie SEPA inkasa a zabezpečí dostatok peňažných prostriedkov na svojom účte v peňažnom ústave tak, aby pripísanie preddavkových platieb na účet dodávateľa bolo možné realizovať v lehote splatnosti uvedenej v zasielanom oznámení (prenotifikácii) k preddavkovým platbám a za vyúčtovacie faktúry najneskôr v lehote splatnosti. Zároveň k zriadeniu inkasa odberateľ dodávateľovi doručí podpísaný Mandát na inkaso v SEPA. Ak inkaso nebude možné zrealizovať, odberateľ je povinný vykonať úhradu bezodkladne iným spôsobom.

c) **Platobný doklad SIPO**

(sústredené inkaso platieb obyvateľstva)  
Spôsob platenia preddavkových platieb prostredníctvom SIPO a jeho výšku si odberateľ dohodne s dodávateľom pri uzatváraní zmluvy, prípadne kedykoľvek v priebehu trvania zmluvného vzťahu. Odberateľ, ktorý má dohodnutú túto formu platenia je povinný zabezpečiť úhradu preddavkových platieb tak, aby boli tieto zaplatené prevádzkovateľovi SIPO v príslušnom mesiaci.

d) **Poštový peňažný poukaz.**

e) **V hotovosti do pokladne na zákazníckom centre (ďalej len ZC) dodávateľa.**

Dodávateľ je oprávnený od odberateľa žiadať úhradu manipulačného poplatku za platbu

v hotovosti podľa platného Cenníka výkonov a služieb.

f) **Platobnou kartou na ZC dodávateľa.**

Platby je možné uhradiť platobnou kreditnou alebo debetnou kartou prostredníctvom platobných terminálov na zákazníkych centrách dodávateľa.

Zmenu dohodnutého spôsobu platenia platieb a zmenu bankového účtu je odberateľ povinný dodávateľovi písomne oznámiť.

24. Za deň úhrady sa považuje deň pripísania peňažných prostriedkov na účet dodávateľa, okrem platby v hotovosti do pokladne na ZC.

25. Preddavkové platby za opakované plnenie odberateľ vykonáva v určenej lehote splatnosti a výlučne s použitím na tento účel jemu zo strany dodávateľa prideleného variabilného symbolu pri platbách trvalým príkazom. Pri platbách realizovaných prostredníctvom SIPO sa za tento variabilný symbol považuje evidenčné číslo SIPO.

## Čl. XII

### Podmienky poskytovania služby elektronická faktúra, SMS info

1. Ak si odberateľ zvolí elektronickú formu faktúry, udeľuje týmto v súlade s § 71 ods. 1 písm. b) zákona č. 222/2004 Z. z. o dani z pridanej hodnoty v znení neskorších predpisov súhlas na to, aby mu dodávateľ zasielal faktúru za dodávku pitnej vody a odvádzanie odpadových vôd výlučne v elektronickej forme (ďalej aj ako „elektronická faktúra“) a berie na vedomie, že dodávateľ mu nie je povinný zasielať aj faktúru v listinnej (tlačenej) forme. Elektronická faktúra spĺňa všetky náležitosti daňového dokladu v zmysle zákona č. 222/2004 Z. z. o dani z pridanej hodnoty v platnom znení.

2. V prípade, ak odberateľ požiada o vyhotovenie faktúry v listinnej (tlačenej) forme, považuje sa to za vyhotovenie odpisu faktúry. Elektronickú faktúru sprístupňuje dodávateľ v lehote určenej pre vystavenie faktúry odberateľovi jej zaslaním na e-mailovú adresu oznámenú odberateľom ako nezaheslovanú prílohu elektronickej pošty.

3. Odberateľ je oprávnený požiadať o zmenu spôsobu vystavovania a zasielania faktúry, a to písomne zaslaním žiadosti do sídla spoločnosti alebo osobne na zákazníckom centre. Ak odberateľ z akéhokoľvek dôvodu požiada o vyhotovenie odpisu faktúry v listinnej (tlačenej) forme, uhradí za túto službu odplatu podľa Cenníka výkonov a služieb.
4. Dodávateľ nezodpovedá za prípadné zneužitie elektronickej faktúry zaslanej na e-mailovú adresu oznámenú odberateľom. Dodávateľ takisto nezodpovedá za poškodenie údajov alebo neúplné údaje, kde poškodenie alebo neúplnosť boli spôsobené poruchou pri použití internetu.
5. Elektronická faktúra sa považuje za doručenie uplynutím troch pracovných dní odo dňa jej odoslania dodávateľom na zadanú e-mailovú adresu.
6. Odberateľ prehlasuje, že má výlučný prístup k nahlásenej e-mailovej adrese, pričom jej zmenu je povinný bezodkladne oznámiť dodávateľovi.
7. Odberateľ berie na vedomie, že na danú e-mailovú adresu je dodávateľ oprávnený zasielať ďalšie oznámenia súvisiace s dodávkou vody a/alebo odvádzaním odpadových vôd.
8. V prípade, že odberateľ poskytne dodávateľovi svoj e-mail alebo telefónne číslo, môže ho dodávateľ používať na účely efektívnej komunikácie s odberateľom, na zasielanie sms alebo e-mailových správ týkajúcich sa dodávky vody a odvádzania odpadových vôd pre jeho odberné miesto, prevádzkových správ ohľadne plánovaných odstávok a porúch na vodovode a kanalizácii, ako aj výziev na zaplatenie faktúr za vodné a stočné, resp. upomienok, upozornenie na prerušenie dodávok vody, vysporiadanie preplatkov a pod.

## Čl. XIII.

### Ochrana osobných údajov

1. Nakoľko v súlade s Nariadením Európskeho parlamentu a rady (EÚ) 2016/679 o ochrane fyzických osôb pri spracúvaní osobných údajov a o voľnom pohybe takýchto údajov, ktorým sa ruší smernica 95/46/ES (ďalej len „GDPR“) dodá-

vateľ ako prevádzkovateľ spracúva osobné údaje odberateľov ako dotknutých osôb, prevádzkovateľ za účelom splnenia povinnosti prevádzkovateľa podľa článku 13 a 14 GDPR informuje odberateľov o rozsahu a podmienkach spracúvania ich osobných údajov, a to zverejnením dokumentu - **Informačnej povinnosti prevádzkovateľa voči odberateľom**, na webovej stránke [www.stvps.sk](http://www.stvps.sk) ako aj jeho sprístupnením odberateľovi na zákazníckych miestach spoločnosti k podpisu zmluvy, resp. predložením jeho aktuálneho znenia k podpisu zmluvy v prípade uzatvorenia zmluvy na diaľku. Odberateľ potvrdzuje, že sa oboznámil s informáciami, ktoré mu dodávateľ poskytol v súvislosti s jeho informačnou povinnosťou podľa Nariadenia GDPR. Akékoľvek zmeny Informačnej povinnosti budú dodávateľom realizované obdobným postupom ako zmena VOP v zmysle čl. XIV bod 11.

## Čl. XIV.

### Prechodné a záverečné ustanovenia

1. Dodávateľ doručuje odberateľom všetky písomnosti na známu adresu uvedenú v zmluve, okrem prípadov uvedených v Čl. XII. týchto VOP. Dodávateľ doručuje písomnosti prostredníctvom poštového podniku na adresu uvedenú v zmluve pre poštový styk, resp. v zmluve uvedenému zvolenému zástupcovi resp. písomne splnomocnenému zástupcovi. Odberateľ je povinný bezodkladne oznámiť dodávateľovi zmenu adresy na doručovanie písomností (zásielok). Do doby doručenia oznámenia o zmene adresy je dodávateľ oprávnený odosielať písomnosti na poslednú známu adresu odberateľa uvedenú v zmluve alebo v písomnom oznámení o zmene adresy. Odberatelia, ktorí sú cudzí štátni príslušníci, resp. trvalo žijú v zahraničí alebo majú sídlo v zahraničí, sú povinní uviesť do zmluvy zvoleného zástupcu žijúceho na území Slovenskej republiky pre účely doručovania písomností. Zvolený zástupca bude oprávnený na preberanie všetkých listín na základe splnomocnenia udeľeného mu odberateľom. Ak má odberateľ zriadenú elektronickú adresu, a poskytol dodávateľovi súhlas, doručuje dodávateľ odberateľovi všetky



- pisomnosti na túto elektronickú adresu. Pisomnosť sa považuje za doručenu po troch dňoch od jej odoslania, aj keď ju odberateľ neprečítal.
2. Pisomnosti doručované odberateľovi prostredníctvom poštového podniku sa považujú za doručené odberateľovi dňom prevzatia pisomnosti a aj v prípade, ak:
    - a) odberateľ odmietne pisomnosť (zásielku) prevziať, dňom kedy bolo prijatie pisomnosti odopreté (odmietnuté),
    - b) odberateľ nebol zastihnutý a pisomnosť si neprevzal v odbernej lehote určenej v oznámení o uložení pisomnosti, márnym uplynutím lehoty na vyzdvihnutie pisomnosti,
    - c) pisomnosť nie je možné doručiť na adresu uvedenú v zmluve z dôvodu, že adresát nie je známy, dňom vrátenia nedoručenej pisomnosti dodávateľovi.
  3. Zmluva nadobúda platnosť dňom jej podpísania a účinnosť dňom uvedeným v zmluve.
  4. Pokiaľ je v zmluve uvedené, že jej predmetom je výlučne dodávka vody alebo výlučne odvádzanie odpadových vôd VK, sú ustanovenia o odvádzaní odpadových vôd VK v prvom prípade, resp. ustanovenia o dodávke vody v druhom prípade neúčinné.
  5. Účinnosťou novej zmluvy s odberateľom zaniká pôvodná zmluva.
  6. Odberateľ nie je oprávnený postúpiť práva a záväzky zo zmluvy bez predchádzajúceho písomného súhlasu dodávateľa. Ak tak odberateľ urobí, je tento právny úkon vo vzťahu k dodávateľovi neúčinný. K žiadosti o súhlas dodávateľa s postúpením práv a záväzkov odberateľ označí právneho nástupcu a deň účinnosti postúpenia práv a záväzkov zo zmluvy. Dodávateľ je oprávnený odmietnuť súhlas s postúpením len z vážnych dôvodov.
  7. Zmluvu je možné ukončiť dohodou zmluvných strán, výpoveďou, alebo odstúpením od zmluvy. Výpovedná lehota je jeden mesiac a začína plynúť dňom doručenia písomnej výpovede druhej zmluvnej strane. Zmluva tiež zaniká zánikom zmluvnej strany (smrťou fyzickej osoby, zánikom právnickej osoby bez právneho nástupcu).
  8. Dodávateľ a odberateľ sa dohodli, že ust. zmluvy o dodávke vody a/alebo odvádzaní odpadových vôd a týchto VOP, týkajúce sa nároku na zaplatenie zmluvných pokút, nároku dodávateľa na náhradu škody spôsobenej odberateľom porušením jeho povinností zostávajú v platnosti aj v prípade zániku zmluvy.
  9. Na právne vzťahy osobitne neupravené v zmluve a v týchto VOP sa primerane vzťahujú príslušné ustanovenia Obchodného zákonníka, 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 platnom znení, príslušné ustanovenia platného zákona o vodách a všeobecne záväzných právnych predpisov a STN upravujúcich dodávku vody z VV a odvádzanie odpadových vôd VK. Ak je odberateľom fyzická osoba (nepodnikateľ), vzťahujú sa na ňu ustanovenia Občianskeho zákonníka.
  10. V prípade, ak sa niektoré ustanovenia týchto VOP alebo zmluvy dostanú do rozporu so zákonom, iným právnym predpisom alebo rozhodnutím príslušného štátneho orgánu SR a stanú sa neplatnými, nebude to mať vplyv na platnosť ostatných ustanovení VOP a zmluvy.
  11. Dodávateľ si vyhradzuje právo na zmenu týchto VOP, pričom o zmenách VOP dodávateľ bezodkladne informuje odberateľa na svojej internetovej stránke [www.stvps.sk](http://www.stvps.sk) a kontaktných miestach – zákazníckych centrách s uvedením dátumu, od ktorého tieto zmeny nadobúdajú účinnosť.
  12. **Tieto VOP nadobúdajú účinnosť dňom 01. 09. 2024. Nadobudnutím účinnosti nových VOP sa rušia predchádzajúce VOP.**

**ZODPOVEDNÁ OSOBA****Veolia Energia Slovensko, a.s.**

Einsteinova 21  
Bratislava 851 01  
dpoveolia.sk@veolia.com

**PREVÁDZKOVATEĽ****Stredoslovenská vodárenská  
prevádzková spoločnosť a.s.,**

Partizánska cesta 5,  
974 01 Banská Bystrica  
oou.stvps@stvps.sk

# **INFORMAČNÁ POVINNOSŤ PREVÁDZKOVATEĽA VOČI ODBERATEĽOM**

**podľa článkov 13 a 14 nariadenia Európskeho parlamentu a Rady  
EÚ 2016/679 o ochrane fyzických osôb pri spracúvaní osobných  
údajov a o voľnom pohybe takýchto údajov, ktorým sa zrušuje  
smernica 95/46/ES (ďalej len „Nariadenie GDPR“)**

---

Dovoľujeme si Vás stručne informovať o spracovaní Vašich osobných údajov.  
Táto informácia sa netýka identifikačných údajov právnických osôb,  
vrátane názvu, právnej formy a kontaktných údajov právnickej osoby.

## 1 KTO JE PREVÁDZKOVATEĽOM VAŠICH OSOBNÝCH ÚDAJOV?

Prevádzkovateľom Vašich osobných údajov je:

**Stredoslovenská vodárenská prevádzková spoločnosť a. s.**, so sídlom: Partizánska cesta 5, 974 01 Banská Bystrica, Slovenská republika, IČO: 36 644 030, zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Banská Bystrica, oddiel: Sa, vložka č. 840/S (ďalej len „Prevádzkovateľ“)

## 2 V AKÝCH SITUÁCIÁCH BUDE PREVÁDZKOVATEĽ VAŠE ÚDAJE SPRACÚVAŤ?

Vaše osobné údaje spracúvame bez Vášho súhlasu len v prípadoch, kedy nám platné právne predpisy takéto spracúvanie povoľujú. Osobné údaje, ktoré nám poskytujete v súlade s článkom 6 bod 1 Nariadenia GDPR na základe zmluvy, osobitného predpisu alebo na základe oprávneného záujmu, nám musíte poskytnúť, v opačnom prípade Vám naše služby nemôžeme poskytnúť.

Bez Vášho súhlasu spracúvame Vaše osobné údaje len v týchto prípadoch a na základe týchto právnych základov:

- Zákaznícka oblasť – Plnenie práv a povinností vyplývajúcich zo záväzkových vzťahov. Uzatvorenie zmluvy o dodávke pitnej vody a odvádzania odpadových vôd, poskytovanie dodávky vody, odvádzanie odpadových vôd;
- Vznik, zmeny (vrátane doplnkov), zánik zmlúv s odberateľmi, vedenie evidencie zmlúv, všeobecné žiadosti odberateľov, SMS info a používanie telefónneho čísla a emailovej adresy odberateľa na vzájomnú komunikáciu, **Môj zákaznícky účet**;
- Zisťovanie stavu spotreby na odbernom mieste prostredníctvom samoodpočtov. Služba samoodpočtu je interaktívna SMS na automatický a/alebo semiautomatický zber údajov o aktuálnej spotrebe na meracích zariadeniach;
- Plnenie práv a povinností vyplývajúcich zo záväzkových vzťahov – fakturácia za poskytnuté služby, fakturácia vodného a stočného, externá tlač faktúr, zasielanie faktúr elektronicky;
- Procesy reklamácie na základe Reklamačného poriadku: Reklamačné konanie, úradné overovanie meradiel;
- Interné a externé odpočty: podklad pre fakturáciu za poskytnuté služby;
- Meradlá: poskytovanie služby – dodávka pitnej vody a/alebo odvádzanie odpadkových vôd;
- Preberanie databázy pri začatí/ukončení prevádzkovania verejných vodovodov a/alebo verejných kanalizácií;
- Evidovanie záväzných požiadaviek odberateľov a iných dotknutých osôb na preukázanie vzniku/zániku povinností;
- Externé vyhľadávanie neoprávnených (čiernych) odberov;
- Poskytovanie údajov obciam, resp. mestám za účelom fakturácie stočného obcou;
- Poskytovanie údajov vlastníkom verejného vodovodu a/alebo verejnej kanalizácie za účelom vykazovania monitorovania stavieb vodovodov/kanalizácií.
- Realizácia zmlúv na vykonanie prác a služieb na základe objednávky (napr. zriadenie vodovodnej prípojky na nehnuteľnosti a pod.) a ich následná fakturácia;
- Súdne a mimosúdne vymáhanie pohľadávok za vodné, stočné a ostatné služby;
- Pohľadávky, splátkové kalendáre, upomínanie a odstávky odberateľov.

Použitie telefónneho čísla a emailovej adresy odberateľa Prevádzkovateľom na účely efektívnej komunikácie s odberateľom, na zasielanie sms alebo emailových správ týkajúcich sa dodávky vody a odvádzania odpadových vôd pre jeho odberné miesto, prevádzkových správ ohľadne plánovaných odstávok a porúch na vodovode a kanalizácii, ako aj výziev na zaplatenie faktúr za vodné a stočné, resp. upomienok, upozornenie na prerušenie dodávok vody, vysporiadanie preplátov, informácie o realizácii diaľkových odpočtov je v zmysle čl. 6 ods. 4 Nariadenia považované za kompatibilný účel použitia osobných údajov.

Vaše osobné údaje môžeme spracúvať aj na základe Vášho súhlasu, o ktorý Vás pri každej takejto operácii môžeme požiadať. Poskytnutie súhlasu je dobrovoľné, tzn. je na Vašom rozhodnutí, či nám osobné údaje poskytnete alebo nie. Samotný súhlas nemôže byť zo strany Prevádzkovateľa podmienený akýmkoľvek protiplnením. Ak nám súhlas udelíte, môžete ho následne kedykoľvek odvolať.

Len s Vaším súhlasom môžeme spracúvať Vaše osobné údaje v týchto prípadoch:

- Podpora predaja: marketingové ponuky, newsletter, zasielanie katalógov, informácie o produktoch a novinkách voči akýmkoľvek záujemcom (nie v pozícii klienta Prevádzkovateľa);

---

### **3 OPRÁVNENÉ ZÁUJMY, PRE KTORÉ SÚ VAŠE OSOBNÉ ÚDAJE SPRACÚVANÉ**

Prevádzkovateľ niekedy spracúva Vaše osobné údaje bez Vášho súhlasu aj na základe svojho oprávneného záujmu na spracúvaní alebo na základe oprávneného záujmu tretích strán. Prevádzkovateľ spracúva Vaše osobné údaje na základe týchto oprávnených záujmov:

- Oprávneným záujmom Prevádzkovateľa na spracúvanie osobných údajov je výkon jeho práv a povinností predovšetkým v súvislosti so zabezpečovaním prevádzky a údržby vodovodov a kanalizácií.

- Prevádzkovateľ potrebuje v nevyhnutnej miere spracúvať aj Vaše osobné údaje, nakoľko medzi nami a odberateľmi existujú väzby. Bez spracúvania Vašich osobných údajov by Prevádzkovateľ nebol schopný riadne a včas zabezpečiť prevádzkovanie, údržbu verejných vodovodov a verejných kanalizácií odberateľom a plniť ďalšie povinnosti vyplývajúce mu predovšetkým z osobitných právnych predpisov na úseku správy verejných vodovodov a verejných kanalizácií.

---

### **4 AKÉ OSOBNÉ ÚDAJE O VÁS SPRACÚVAME?**

Spracúvame o Vás bežné osobné údaje ako aj osobitnú kategóriu osobných údajov, najmä:

- Základné údaje nevyhnutné k uzatvoreniu zmluvy s fyzickou osobou: meno, priezvisko, titul, adresa bydliska, adresa odberného miesta, dátum narodenia, list vlastníctva, údaje z kúpnej zmluvy na nehnuteľnosť, číslo zákazníckeho účtu;

- Osobné údaje predávajúceho: dátum narodenia, číslo občianskeho preukazu, súhlas majiteľa pozemku, cez ktorý prechádzajú siete odberateľa;
- Doplnkové dobrovoľné údaje k zmluve: číslo pasu, email, telefónne číslo, rodinný stav, priebeh spotreby, číslo bankového účtu, číslo SIPO;

- Údaje z úmrtného listu, dedičského rozhodnutia pri prepise odberného miesta na nového odberateľa a pri vymáhaní nárokov Prevádzkovateľa voči dedičom nebohého odberateľa;
- K zmluve s právnickou osobou odberateľom – osobné údaje členov orgánov spoločnosti a spoločníkov uvedené vo výpise z obchodného registra;
- Osobné údaje vlastníka nehnuteľnosti pri nájomnej zmluve;
- Pri splátkových kalendároch: dátum narodenia a číslo občianskeho preukazu zástupcu (manžel, manželka), výška dlhu;
- Prevádzkové údaje ako priebeh spotreby, číslo účtu odberateľa, plán záloh, fakturovaná spot-

reba a suma, číslo meradla; pri odpočtoch číslo meradla a dátum osadenia meradla, posledný odčítaný stav a dátum; pri meradlách dátum osadenia meradla, rok ciachu, stav na meradle k dátumu prevzatia/odovzdania; spotreba vodného a stočného za predchádzajúce fakturačné obdobie, existencia iného zdroja vody (studňa), napojenie na verejný vodovod a kanalizáciu, podklad pre výpočet objemu zrážkových vôd (plocha strechy, z ktorej sú zrážkové vody zvedené do verejnej kanalizácie).

- Pri call centre: identifikácia zákazníka (povinný údaj), obsah rozhovoru, ktorý je nahrávaný;
- Pri SMS samoodpočte: evidenčné číslo odberového miesta, adresu odberného miesta, e-mail a telefónne číslo.

## 5 PO AKÚ DOBU BUDEME SPRACÚVAŤ VAŠE OSOBNÉ ÚDAJE?

Vaše osobné údaje uchováваме najviac dovtedy, kým je to potrebné na účely, na ktoré sa osobné údaje spracúvajú. Pri uchovávaní osobných údajov sa riadime osobitnými predpismi, ktoré nám stanovujú lehoty uloženia a/alebo základnými zásadami GDPR ohľadom uchovávanania a likvidácie osobných údajov.

Osobné údaje spracúvané na základe Vášho súhlasu uchováваме vždy len po dobu, na akú ste nám súhlas poskytli.

## 6 Z AKÝCH ZDROJOV TIETO INFORMÁCIE POCHÁDZAJÚ?

Osobné údaje, ktoré o Vás spracúваме, pochádzajú od Vás ako dotknutých osôb, alebo od iných osôb, ktoré vo Váš prospech objednali naše služby.

## 7 KTO JE PRÍJEMCOM OSOBNÝCH ÚDAJOV?

Vaše osobné údaje poskytujeme iba v odôvodnených prípadoch a iba v nevyhnutnom rozsahu nižšie uvedeným subjektom a/alebo kategóriám príjemcov:

- USYS Slovakia, s.r.o., Partizánska cesta 73, 974 01 Banská Bystrica, IČO: 44 908 806;
- SLOVENSKÁ LEGÁLNA METROLÓGIA, Metrologické pracovisko SLM, Geologická 1, 822 11 Bratislava, IČO: 37 954 521;
- CORA GEO, s.r.o., A. Kmeťa 5397/23, 036 01 Martin, IČO: 31 612 989;
- Solutions and Services, a.s., Na Florenci 2116/15, Nové Město, 110 00 Praha 1, IČO: 272 08 320;
- Tatra Billing, a.s., Údernická 9, Bratislava - mestská časť Petržalka 851 01, IČO: 35 810 572;
- UTILITIES SYSTEMS a.s., Senovážné nám. 978/23, Praha 1, IČO : 266 97 599;

- Softip, a.s. Krasovského 14, Bratislava - mestská časť Petržalka 851 01, IČO: 36 785 512;
- Keners, s.r.o., Mlynské nivy 54, Bratislava - mestská časť Ružinov 821 05, IČO: 50 327 267;
- Obce alebo mestá na základe ich žiadosti o poskytnutie údajov o spotrebe vody za účelom fakturácie stočného;
- Vlastník verejného vodovodu/kanalizácie (Obec, Mesto, Stredoslovenská vodárenská spoločnosť, a.s.) musí predkladať, vykazovať monitorovanie stavieb vodovodov/kanalizácií, napojených odberateľov/producentov, pre Najvyšší kontrolný úrad SR, MŽP SR - zmluva o prevádzkovaní stavby z prostriedkov;
- Audítor, zástupujúca advokátska kancelária;
- Zmluvný poskytovateľ služby mimosúdneho a súdneho vymáhania pohľadávok;
- 4GTE s.r.o., Jilemnického 4012/30, 036 01 Martin, IČO: 47 208 422;
- Dataconcept s.r.o., Prievozská 4D, Bratislava - mestská časť Ružinov 821 09, IČO: 50 023 497;
- Veolia Energia Slovensko, a.s., Einsteinova 21, Bratislava - mestská časť Petržalka 851 01, IČO: 35 702 257;
- Popron Systems, a.s., Revoluční 1082/8, Nové Město, 110 00 Praha 1, IČO: 61 855 162;
- Podtatranská vodárenská prevádzková spoločnosť, a. s., Hraničná 662/17, 058 89 Poprad, IČO: 36 500 968;
- RETROAKTIV SLOVAKIA a.s., Železničarska 13, Bratislava - mestská časť Staré Mesto 811 04, IČO: 35 963 191.

## 8 DOCHÁDZA K CEZHraničNÉMU PREnosU OSOBNÝCH ÚDAJOV?

Prevádzkovateľ neuskutočňuje prenos osobných údajov do medzinárodných organizácií, neuskutočňuje ani cezhraničný prenos osobných údajov

do tretích krajín. Tretími krajinami sú štáty, ktoré nie sú členskými štátmi EÚ a nie sú ani členmi Európskeho hospodárskeho priestoru

## 9 AKÉ MÁTE PRÁVA PRI SPRACOVANÍ VAŠICH OSOBNÝCH ÚDAJOV?

- **právo na prístup** podľa čl. 15 Nariadenia GDPR – máte právo Prevádzkovateľa požiadať o potvrdenie, či spracúva Vaše osobné údaje a zároveň máte právo na prístup k osobným údajom, ktoré o Vás spracúva. Prevádzkovateľ poskytne aj kópiu spracúvaných osobných údajov.
- **právo na opravu** podľa čl. 16 Nariadenia GDPR – máte právo Prevádzkovateľa požiadať o opravu nepresných alebo nekompletných osobných údajov, ktoré o Vás spracúva.
- **právo na výmaz** podľa čl. 17 Nariadenia GDPR – máte právo Prevádzkovateľa požiadať, aby vymazal Vaše osobné údaje, ak dôjde k niektorej z nasledujúcich situácií:
  - (i) osobné údaje už nie sú potrebné na účely, na ktoré boli zhromaždené alebo inak spracúvané;
  - (ii) odvolali ste súhlas, na ktorého základe boli Vaše osobné údaje spracované, a neexistuje žiadny ďalší právny dôvod na ich spracúvanie;

- (iii) vzniesli ste námietku proti tomu byť predmetom rozhodovania založeného na automatizovanom spracovaní Vašich osobných údajov a neexistujú žiadne prevažujúce oprávnené dôvody na takéto ich spracovanie alebo ste vzniesli námietky proti spracovaniu Vašich osobných údajov na účely priameho marketingu;
  - (iv) Vaše osobné údaje boli spracúvané protiprávne;
  - (v) Vaše osobné údaje musia byť vymazané k splneniu právnej povinnosti stanovenej v práve Únie alebo členského štátu, ktorá sa na Prevádzkovateľa vzťahuje;
  - (vi) Vaše osobné údaje boli zhromaždené v súvislosti s ponukou služieb informačnej spoločnosti.
- **právo na obmedzenie spracúvania** podľa čl. 18 Nariadenia GDPR – máte právo Prevádzkovateľa požiadať, aby obmedzil spracúvanie Vašich osobných údajov, ak dôjde k niektorej z nasledujúcich situácií:
    - (i) popreli ste presnosť osobných údajov, a to na dobu potrebnú k tomu, aby Prevádzkovateľ mohol presnosť osobných údajov overiť;
    - (ii) spracovanie Vašich osobných údajov je protiprávne, ale odmietate výmaz týchto údajov a namiesto toho žiadate o obmedzenie ich použitia;
    - (iii) prevádzkovateľ už osobné údaje nepotrebuje na účely spracovania, ale Vy ich požadujete na určenie, výkon alebo obhajobu právnych nárokov;
    - (iv) vzniesli ste námietku proti spracovaniu Vašich osobných údajov podľa čl. 21 bod 1 Nariadenia GDPR, kým nebude overené, že oprávnené dôvody Prevádzkovateľa prevažujú nad Vašimi oprávnenými dôvodmi.
  - **právo na prenosnosť údajov** podľa čl. 20 Nariadenia GDPR – ak Prevádzkovateľ spracúva Vaše osobné údaje na základe Vášho súhlasu alebo preto, že je to nevyhnutné na plnenie zmluvy, ktorej ste zmluvnou stranou, a zároveň ide o spracúvanie automatizovanými prostriedkami spracúvania, máte právo získať osobné údaje, ktoré sa Vás týkajú, a ktoré ste poskytli Prevádzkovateľovi, v štruktúrovanom, bežne používanom a strojovo čitateľnom formáte s tým, že týmto právom nesmú byť nepriaznivo dotknuté práva a slobody iných osôb.
  - **právo na odvolanie súhlasu** – ak je spracovanie Vašich osobných údajov založené na súhlase, máte právo Váš súhlas so spracovaním osobných údajov na účel, na ktorý ste Prevádzkovateľovi dali súhlas, kedykoľvek odvolať.
  - **právo vzniesť námietku** podľa čl. 21 Nariadenia GDPR – máte právo kedykoľvek vzniesť námietku proti spracovaniu Vašich osobných údajov u Prevádzkovateľa na účely priameho marketingu vykonávaného na základe oprávneného záujmu Prevádzkovateľa a vždy vtedy, keď Vaše osobné údaje Prevádzkovateľ spracúva na základe oprávneného záujmu alebo verejného záujmu, vrátane profilovania.
  - **právo podať sťažnosť** – máte právo podať sťažnosť alebo podnet u dozorujúceho orgánu, ktorým je Úrad na ochranu osobných údajov Slovenskej republiky so sídlom Hraničná 12, 820 07 Bratislava 27, [www.uoou.sk](http://www.uoou.sk).

**Táto Informačná povinnosť prevádzkovateľa voči odberateľom nadobúda účinnosť dňom 01. 09. 2024.**

**Nadobudnutím účinnosti novej Informačnej povinnosti sa rušia jej predchádzajúce znenia.**



Stredoslovenská vodárenská  
prevádzková spoločnosť, a.s.

**Stredoslovenská vodárenská prevádzková spoločnosť, a.s.,  
Partizánska cesta 5, 974 01 Banská Bystrica**

---

IČO: 36 644 030  
DIČ: 2022102236  
IČ DPH: SK2022102236

Zapísaná v obchodnom registri Okresného súdu  
v Banskej Bystrici, Oddiel: Sa, Vložka č. 840/S