

Termíny pre uplatnenie a vybavenie reklamácií v zmysle Všeobecných zmluvných podmienok LVS, a.s. a Reklamačného poriadku LVS, a.s.

Typ reklamácie	Lehota na uplatnenie reklamácie zo strany zákazníka	Lehota na vybavenie reklamácie zo strany LVS, a.s.
Reklamácia kvality pitnej vody – zápach, zákal, farba, znečistenie	Najneskôr do 24 hod. od zistenia	Najneskôr do 24 hod. od podania reklamácie kontrolný odber vzorky
		Výsledok po vykonaní rozboru vzorky - bezodkladne
Reklamácia kvality pitnej vody – ostatné vady kvality	Ihneď po zistení - bezodkladne	Najneskôr do 24 hod. od podania reklamácie kontrolný odber vzorky
		Výsledok po vykonaní rozboru vzorky - bezodkladne
Reklamácia množstva odobratej pitnej vody	Ihneď po zistení	Do 30 dní od doručenia reklamácie
Reklamácia funkčnosti meradla bez podania žiadosti o jeho preskúšanie	Ihneď po zistení - bezodkladne	Do 3 dní od podania reklamácie kontrola meradla
		Výsledok po vykonaní kontroly meradla - bezodkladne
Reklamácia funkčnosti meradla s podaním žiadosti o jeho preskúšanie	Ihneď po zistení - bezodkladne	Do 3 prac. od podania žiadosti výmena meradla
		Zabezpečenie preskúšania do 30 dní od podania žiadosti
		Výsledok preskúšania meradla v lehote do 14 dní odo dňa doručenia výsledku
Reklamácia stavu meradla pri jeho výmene (ak odberateľ nebol prítomný pri výmene)	Do 30 dní od doručenia dokladu o výmene meradla	Do 30 dní od doručenia reklamácie
Reklamácia služieb súvisiacich s odvedením a čistením odpadovej vody	Ihneď po zistení - bezodkladne	Najneskôr do 24 hod. od podania reklamácie kontrola na odbernom mieste
		Výsledok po vykonaní kontroly - bezodkladne
Reklamácia vyúčtovaného množstva dodanej pitnej vody a odvedenej odpadovej vody	Do 30 dní od doručenia faktúry	Do 30 dní od doručenia reklamácie
Reklamácia použitej cenovej tarify vo faktúre za vodné, stočné	Do 30 dní od doručenia faktúry	Do 30 dní od doručenia reklamácie
Reklamácia správnosti vyúčtovacej faktúry za ostatné služby	Do 30 dní od doručenia faktúry	Do 30 dní od doručenia reklamácie
Ostatné reklamácie	Ihneď po zistení - bezodkladne	Do 30 dní od doručenia reklamácie
V prípade, ak bola reklamácia podaná e-mailovou poštou, LVS, a.s. zašle zákazníkovi potvrdenie o doručení najneskôr do 48 hod. od doručenia reklamácie, ostatné termíny podľa typu reklamácie		