

TRNAVSKÁ VODÁRENSKÁ SPOLOČNOSŤ, a. s.

Priemyselná 10, 921 79 Piešťany

www.tavos.sk



## Vážení zákazníci,

na začiatku mesiaca júl obdržíte **riadnu faktúru, vyúčtovaciu faktúru** za predchádzajúce obdobie a zároveň **zálohovú faktúru** na budúce obdobie. Zároveň dovoľte, aby sme Vám aj touto formou odpovedali na Vaše časté otázky:

### VYÚČTOVACIA FAKTÚRA

#### Čo je vyúčtovanie?

je faktúra za spotrebu vody a odvádzanie odpadových vôd a slúži na **vyrovnanie rozdielu medzi cenou Vami spotrebovaného vodného (stočného) a platbami, ktoré ste zaplatili** zálohami.

Výsledok vyúčtovania môže byť **preplatok** (nižšia spotrebovaná hodnota, ako uhradené platby), alebo **nedoplatok** (vyššia spotrebovaná hodnota, prevyšujúca platby).

#### Kedy príde vyúčtovanie?

Vyúčtovanie vystavujeme dva krát ročne podľa fakturačnej oblasti Vášho odberného miesta, na základe odpočtu meradla, nahlásenia stavu alebo odhadu.

**Mimoriadne vyúčtovanie** sa vystavuje napríklad v prípade ukončenia zmluvy, v prípade výmeny meradla, pri zmene sadzby alebo na žiadosť zákazníka.

#### Ako príde vyúčtovanie?

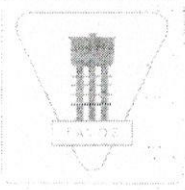
**Poštou** na Vašu korešpondenčnú adresu, alebo **emailom** na Vašu emailovú adresu ako **elektronická faktúra** vo formáte pdf., podľa toho, ako máte v zmluve dohodnuté. Môžete si v budúcnosti prípadne spôsob zasielania zmeniť, stačí napísať na [info@tavos.sk](mailto:info@tavos.sk), alebo listom.

#### Čo je vyúčtovanie - nedoplatok?

**Nedoplatok je vyššia spotrebovaná hodnota**, prevyšujúca uhradené platby do dňa vyúčtovania. Nedoplatok je potrebné uhradiť v lehote splatnosti uvedenej na faktúre dohodnutým spôsobom platby. Faktúra je považovaná za uhradenú až dňom pripísania finančných prostriedkov na náš účet

Typické prípady, kedy vznikne nedoplatok:

- **Vaša spotreba sa počas roka výrazne zmenila** napríklad kúpou nového spotrebiča alebo zariadenia do domácnosti, príchodom nového člena rodiny a podobne, ale zálohové platby ste nezvýšili.
- **Odpočet spotreby bol vykonaný odhadom**, pričom skutočná spotreba bola nižšia (nedostupný vodoměr) Ak je stav na vašom vodomere nižší ako stav na faktúre, môžete podať reklamáciu.
- **Na odbernom mieste ste mali poruchu**, napríklad meradlo meria spotrebu, aj keď je všetko v domácnosti vypnuté, môžete u nás podať reklamáciu, ktorú zašlete na adresu sídla spoločnosti, alebo elektronicky na [reklamacie@tavos.sk](mailto:reklamacie@tavos.sk). V prípade neoprávnenej reklamácie zaplatíte poplatok za preskúšanie meradla.



TRNAVSKÁ VODÁRENSKÁ SPOLOČNOSŤ, a. s.

Priemyselná 10, 921 79 Piesťany

www.tavos.sk



### Čo je vyúčtovanie - preplatok?

**Preplatok je nižšia spotrebovaná hodnota, ako výška uhradených platieb do dňa vyúčtovania.** Preplatok automaticky vrátime v lehote splatnosti uvedenej na faktúre. V prípade preplatku do 5 € **zloženkou**, nie sú tieto platby vrátené, ale sú ponechané na zákazníckom účte a použité pre budúce platby.

### **ZÁLOHOVÉ FAKTÚRY**

**Zálohové platby** sú zálohy za vodné a stočné, ktoré **uhrádzate počas roka**. Dva krát za rok Vám pošleme vyúčtovanie, novú výšku zálohovej platby, alebo harmonogram.

### Ako je určená výška zálohovej platby?

Určuje sa podľa **predpokladom na základe spotreby** na Vašom odbornom mieste za posledných 365 dní tak, aby boli Vaše platby **rovnomerne rozložené počas roka, aby ste vo vyúčtovaní nemali veľký nedoplatok.**

- V prípade, že budete mať **vo vyúčtovaní nedoplatok**, alebo veľký preplatok, automaticky Vám upravíme výšku zálohovej platby pre nasledujúce obdobie.
- Ak ste si zvolili pevnú výšku záloh, o jej zmenu požiadajte emailom, alebo poštou.
- V prípade, že sa Vaša spotreba počas roka výrazne zmení, odporúčame Vám **požiadat' o zmenu výšky zálohy**

### Ako nám uhradíte faktúru – zaplatíte nedoplatok?

Úhradu faktúry môžete realizovať viacerými spôsobmi a je na Vás, pre ktorý z nich sa rozhodnete. Úhradu zrealizujte **do dátumu splatnosti**, ktorý máte na faktúre.

**Platba poštovou poukážkou** - jednoduchý a bezpečný spôsob zaslania peňazí. Peniaze môžete poukazom poslať na každej pošte

**Súhlas k SEPA inkasu** – ide o bezhotovostný spôsob úhrady. SEPA inkaso je platobný nástroj, pri ktorom sú finančné prostriedky odpísané z Vášho účtu (platiteľa) a pripísané na náš účet (prijemcu) v rovnaký deň.

#### **Výhody služby SEPA inkaso:**

- **Spol'ahlivosť** - platby sa realizujú automaticky a bez rizika zadania chybného údaju (suma, variabilný symbol, číslo účtu)
- **Bezstarosťnosť** - šetrí čas potrebný na vybavenie platby, platba je realizovaná automaticky
- **Bezpečnosť** - vďaka bezhotovostnému spôsobu úhrady si priebeh inkasa riadite a kontrolujete sami
- **Efektívnosť** - prípadné preplatky zákazníka zašleme priamo na Váš bankový účet
- Ak už máte u nás zriadený súhlas na inkaso, nemusíte sa o nič starať a platbu si zinkasujeme z Vášho účtu

#### **QR kód**

úhradu zrealizujete pohodlne pomocou Vášho mobilného telefónu, prostredníctvom čiarového kódu na faktúre.

#### **Ďalšie spôsoby, ako môžete uhradiť faktúru**

- prostredníctvom internetbankingu,
- prevodným príkazom zadaným priamo v banke,
- priamym vkladom na účet našej spoločnosti.

**Pripájame podľakovanie za Vašu dôveru, podnety, pripomienky, ktorými prispievate k vzájomnej spolupráci.**

Ing. Julie Kováčová  
Obchodný a ekonomický riaditeľ