



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, 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 nezvyšili.
- **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. V prípade neoprávnenej reklamácie zaplatíte poplatok za preskúšanie meradla.



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 odbernom 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 požiadať emailom, alebo poštou.
- V prípade, že sa Vaša spotreba počas roka výrazne zmení, odporúčame Vám **požiadať 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 zrealizujete **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 (príjemcu) v rovnaký deň.

Výhody služby SEPA inkaso:

- **Spol'ahlivosť** - platby sa realizujú automaticky a bez rizika zadania chybného údaju (suma, variabilný symbol, číslo účtu)
- **Bezstarostnosť** - 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 zadávaným priamo v banke,
- priamym vkladom na účet našej spoločnosti.

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

Ing. Julie Kováčová
Obchodný a ekonomický riaditeľ