

REKLAMAČNÍ ŘÁD

Obecná ustanovení

Společnost Vodovody a kanalizace Rychnov nad Kněžnou, s.r.o., jako provozovatel (dále „dodavatel“) vodovodů a kanalizací, vydává dle § 36 odst. 3 písm. g) zákona č. 274/2001 Sb., o vodovodech a kanalizacích pro veřejnou potřebu a o změně některých zákonů (zákon o vodovodech a kanalizacích), v platném znění (dále jen „ZVK“) a v návaznosti na zákon č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, v platném znění, tento Reklamační řád.

Reklamační řád stanovuje podmínky a rozsah odpovědnosti za vady poskytovaných služeb v souvislosti se zajištěním dodávky pitné vody vodovodem a odvádění a čištění nebo jiné likvidace odpadních vod kanalizací. Dále stanovuje způsob a místo jejich uplatnění včetně nároků odběratele, vyplývajících z odpovědnosti dodavatele.

Reklamační řád se vztahuje na dodávku pitné vody z vodovodu a odvádění odpadních vod kanalizací realizovaných na základě písemné smlouvy uzavřené dle § 8 odst. 6 ZVK.

I. Rozsah odpovědnosti

Odběratel má právo uplatnit vůči dodavateli odpovědnost za vady (reklamaci):

- a) v oblasti dodávky vody lze reklamovat jakost a tlak dodávané pitné vody a množství dodávané pitné vody
- b) v oblasti odvádění a čištění nebo jiné likvidace odpadních vod lze reklamovat dohodnutý způsob odvádění odpadních vod, množství odváděných odpadních vod a technické problémy kanalizace
- c) vyúčtování vodného a stočného

II. Místo a forma uplatnění reklamace

Odběratel uplatní reklamaci bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dní od skutečnosti, která je důvodem k reklamaci; lhůtu pro reklamaci zjevné závady jakosti pitné vody stanovuje čl. III. odst. 5.

- a) písemně na adresu: Vodovody a kanalizace Rychnov nad Kněžnou, s.r.o., Havlíčkova 136, 516 01 Rychnov nad Kněžnou
- b) e-mailem na adresu: XXXXXXXXXX
- c) osobně v zákaznickém centru: v budově Městského úřadu, Havlíčkova 136, Rychnov nad Kněžnou, 3 patro, číslo dveří 312. V případě osobně uplatněné reklamace je zaměstnanec dodavatele pověřený sepsáním reklamací povinen sepsat písemný záznam o uplatněné reklamaci, který odběratel podepíše. Reklamující odběratel obdrží kopii tohoto záznamu.

Reklamace uplatněná jakýmkoliv výše uvedeným způsobem musí obsahovat:

- a) jméno a příjmení nebo obchodní jméno odběratele
- b) adresu nebo sídlo odběratele, kontaktní údaje odběratele (telefon, e-mail apod.)
- c) adresu místa odběru pitné vody nebo vypouštění odpadních vod, popř. číslo daňového dokladu
- d) popis vady nebo reklamace, uplatněný nárok
- e) datum podání reklamace a podpis odběratele

V případě písemností zaslanych odběratelem na adresu dodavatele, které nebudou obsahovat výše uvedené údaje nezbytné pro řádné uplatnění reklamace, bude odběratel vyzván, aby tyto údaje doplnil. Pokud odběratel ve stanovené lhůtě požadované informace nedodá, má se za to, že reklamace je bezpředmětná.

III. Způsob a lhůty pro vyřízení reklamace

1. Dodavatel je povinen zajistit, aby po vyhrazenou provozní dobu byl v zákaznickém centru a na kontaktním místě přítomen zaměstnanec pověřený vyřizováním reklamací. V případě, že není možno vyřídit reklamaci ihned na místě jejího podání, je dodavatel povinen zajistit její vyřízení a podání písemné zprávy odběrateli o způsobu jejího vyřízení bez zbytečného odkladu na adresu odběratele. Reklamace musí být vyřízena ve lhůtě 30 dnů od uplatnění reklamace, pokud se dodavatel s odběratelem nedohodl na lhůtě delší.

2. Dodavatel je povinen prověřit všechny závažné skutečnosti uváděné odběratelem, které se přímo týkají poskytovaných služeb v souvislosti se zajištěním dodávky vody vodovodem a odváděním odpadních vod kanalizací.

3. V případě reklamace, týkající se dodávky vody, je odběratel povinen poskytnout dodavateli nezbytnou součinnost při přešetřování a řešení reklamace, zejména je povinen umožnit přístup k vodoměru za účelem jeho kontroly, odečtu stavu nebo jeho výměny v souvislosti s prověřením, zúčastnit se osobně odběru kontrolních vzorků nebo tímto pověřit jinou osobu, předkládat dodavateli potřebné doklady k prověření správnosti účtovaného množství dodané pitné vody. Vady spočívající v nedodání pitné vody řeší dodavatel obnovením dodávek pitné vody s případným náhradním zásobováním pitnou vodou. Náhradní zásobování v případě, že příčina vady tkví v odběratelově vodovodní přípojce (mimo případy, za něž odpovídá dodavatel) nebo vnitřním vodovodu, dodavatel zajišťuje jen v případě, že si tuto službu u něj odběratel objedná a uhradí ji.

4. V případě reklamace, týkající se odvádění odpadních vod, je odběratel povinen umožnit přístup pověřeným zaměstnancům dodavatele do připojené nemovitosti za účelem prověření odvádění odpadních vod a předkládat dodavateli potřebné doklady k prověření správnosti účtovaného množství odvádění odpadních vod. Vady spočívající v neodvedení odpadních vod řeší dodavatel obnovením odvádění odpadních vod s případným náhradním odváděním odpadních vod. Náhradní odvádění odpadních vod v případě, že příčina vady tkví v odběratelově kanalizační přípojce (mimo případy, za něž odpovídá dodavatel) nebo vnitřní kanalizaci, dodavatel zajišťuje jen v případě, že si tuto službu u něj odběratel objedná a uhradí ji.

5. Zjevná vada jakosti vody (zápach, zákal, barva apod.) musí být reklamována odběratelem nejpozději do 24 hodin od zjištění, ostatní vady jakosti bez zbytečného odkladu po jejich zjištění. Na základě popisu reklamované vady rozhodne zaměstnanec dodavatele pověřený přešetřením reklamace, zda bude proveden kontrolní odběr vzorku vody v dané lokalitě, přičemž při tomto rozhodování vychází z již provedených a vyhodnocených vzorků vody dodávaných stejným vodovodem v dané lokalitě na základě plánu kontroly pitné vody dle zákona č. 258/2000 Sb., o ochraně veřejného zdraví, v platném znění (dále jen "zákon č. 258/2000 Sb."), schváleného orgánem ochrany veřejného zdraví. Odběr kontrolního vzorku zajistí dodavatel bez zbytečného odkladu od uplatnění reklamace s tím, že odběr bude proveden za přítomnosti odběratele nebo jím pověřené osoby na odběrném místě, kterého se reklamace jakosti pitné vody týká. Současně dodavatel zajistí analýzu odebrané reklamované pitné vody v akreditované laboratoři. V případě, že odběratel bude trvat na provedení kontrolního odběru vzorku a následném rozboru, přestože mu byl pověřeným zaměstnancem dodavatele předložen přehled výsledků rozborů vody v dané lokalitě s tím, že tyto splňovaly hygienické požadavky na pitnou vodu stanovené platnými právními předpisy nebo povolené orgánem ochrany veřejného zdraví a reklamace bude po provedení rozboru pitné vody kvalifikována jako neoprávněná, uhradí odběratel náklady na provedení odběru a rozboru kontrolního vzorku vody.

6. Na základě reklamace množství dodané pitné vody, kdy ze strany odběratele není zpochybňována funkčnost vodoměru a správnost měření, zajistí dodavatel ve lhůtě do 7 pracovních dnů od podání reklamace provedení kontrolního odečtu stavu vodoměru. Odběratel nebo jím pověřená osoba má povinnost být přítomen u kontrolního odečtu stavu vodoměru. Pokud nebude zajištěna přítomnost odběratele nebo jím pověřené osoby ve stanoveném nebo dohodnutém termínu, přičemž vodoměr nebude přístupný, bude reklamace považována za bezpředmětnou. Vyhodnocení reklamace bude provedeno bez zbytečného odkladu po provedení kontrolního odečtu stavu vodoměru a porovnání zjištěných údajů s údaji o odběrném místě vedeným dodavatelem.

7. Má-li odběratel pochybnosti o správnosti měření nebo zjistí-li závadu na vodoměru, má právo požádat o jeho přezkoušení. Toto právo lze uplatnit nejpozději při výměně vodoměru. Dodavatel je povinen na základě písemné žádosti odběratele do 30 dnů ode dne doručení jeho žádosti zajistit přezkoušení vodoměru u autorizovaného metrologického střediska, přičemž odběratel je povinen poskytnout dodavateli k odečtu i výměně vodoměru nezbytnou součinnost; přezkoušení není nutné, je-li nefunkčnost vodoměru jasně patrná. Výsledek přezkoušení oznámí dodavatel neprodleně písemně odběrateli. Zjistí-li se při přezkoušení vodoměru vyžádaném odběratelem, že údaje vodoměru nespĺňují některý z požadavků stanovených metrologickými předpisy nebo pozbylo platnosti ověření vodoměru podle tohoto zvláštního předpisu, považuje se vodoměr za nefunkční a dodavatel hradí náklady spojené s jeho výměnou a přezkoušením. V opačném případě hradí náklady spojené s výměnou a přezkoušením vodoměru odběratel. Množství skutečně dodané vody se v takovém případě stanoví způsobem podle odstavce 9 tohoto článku níže.

8. Odběratel má právo zajistit si na vlastní náklady metrologickou zkoušku vodoměru v místě jeho instalace, a to nezávislým měřidlem, připojeným na odbočení s uzávěrem za osazeným vodoměrem na potrubí vnitřního vodovodu před jeho prvním

rozdělením. Tuto zkoušku provede za přítomnosti dodavatele na základě smlouvy s odběratelem Český metrologický institut, pokud to vnitřní vodovod umožňuje.

9. Zjistí-li se postupem podle odst. 7 nebo 8 odchylka měření větší než přípustná, bude vodoměr považován za nefunkční. Množství skutečně dodané vody se v takovém případě stanoví podle skutečného odběru ve stejném období roku předcházejícímu tomu období, které je předmětem reklamace nebo žádosti o přezkoušení vodoměru. V případě, že takové údaje nejsou k dispozici, nebo jsou zjevně zpochybnitelné, stanoví se množství dodané vody podle následného odběru ve stejném období roku nebo podle směrných čísel roční potřeby vody, pokud se dodavatel s odběratelem nedohodne jinak. Za období k vypořádání se přitom považuje období od posledního skutečně provedeného odečtu vodoměru předcházejícího skutečnému odečtu vodoměru, na základě kterého došlo k výměně vodoměru, do dne výměny vodoměru, související s reklamací nebo žádostí o jeho přezkoušení.

10. Byla-li nefunkčnost nebo poškození vodoměru způsobena nedostatečnou ochranou vodoměru odběratelem nebo přímým zásahem vedoucím k poškození vodoměru, hradí škodu a náklady spojené s výměnou vodoměru odběratel.

11. V případě reklamace odvádění odpadních vod v dohodnutém rozsahu a stanoveným způsobem zajistí dodavatel bez zbytečného odkladu prošetření reklamace na místě samém. Odběratel nebo jím pověřená osoba má povinnost být u tohoto prošetření přítomen. Odběratel má možnost si telefonicky, osobně či písemně domluvit jiný termín ve lhůtě 1 měsíce v případě, že termín oznámený dodavatelem je pro odběratele nevyhovující.

12. V případě reklamace týkající se množství odvádění odpadních vod je dodavatel povinen do 7 pracovních dnů prověřit údaje, na základě kterých je množství stanoveno. Odběratel je povinen umožnit přístup pověřeným zaměstnancům dodavatele do připojené nemovitosti za účelem prověření množství (kontrolní odečet vodoměru) odvádění odpadních vod a předložit dodavateli potřebné doklady k prověření správnosti účtovaného množství odvádění odpadních vod.

13. Vyúčtování služeb (faktury) může odběratel reklamovat bez zbytečného odkladu poté, co měl možnost takovou vadu zjistit. Dodavatel je povinen podle povahy zjištěných chyb vystavenou fakturu opravit nebo vyhotovit fakturu novou. Oprávněnou reklamaci fakturovaných údajů přestává běžet původní lhůta splatnosti vodného a stočného podle faktury. V případě neoprávněné reklamace zůstává v platnosti původní lhůta splatnosti.

14. V případě, že odběratel, který je spotřebitelem dle zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, nesouhlasí s výsledkem vyřízení reklamace u dodavatele, je oprávněn obrátit se na Českou obchodní inspekci (ČOI) jako subjekt mimosoudního řešení spotřebitelských sporů. Bližší informace je možné získat na webových stránkách ČOI www.coi.cz.

V. Nároky vyplývající z odpovědnosti za vady

1. V případě dodávky pitné vody, u které bylo na základě reklamace její jakosti prokázáno, že nesplňuje hygienické požadavky na pitnou vodu dle vyhlášky č. 252/2004 Sb., pro kterou nebylo orgánem ochrany veřejného zdraví ve smyslu zákona č. 258/2000 Sb., o ochraně veřejného zdraví, v platném znění, vydáno povolení užití vody, která nesplňuje mezní hodnoty ukazatelů vody pitné, má odběratel právo na poskytnutí slevy z vodného, přičemž výše této slevy bude stanovena individuálně s přihlédnutím k závažnosti a době trvání vady.

2. V případě oprávněné reklamace množství dodané pitné vody bude postupována podle § 17 ZVK, v případě oprávněné reklamace množství odvedené odpadní vody podle § 19 ZVK. Dodavatel neodpovídá za vady, pokud se prokáže, že odběratel porušil ustanovení Kanalizačního řádu o kvalitě vypouštěných odpadních vod. V tomto případě hradí náklady spojené s reklamací odběratel.

3. V ostatních případech je dodavatel povinen bez zbytečného odkladu na vlastní náklady oprávněnou reklamaci vyřešit, a to odstraněním závadného stavu.

VI. Závěrečná ustanovení

Tento reklamační řád nabývá platnosti dnem 1.1.2021.