



Reklamační řád

1. Rozsah platnosti

- 1.1 Pelhřimovská vodárenská s.r.o., Radětínská 1158, 393 01 Pelhřimov jako dodavatel pitné vody z vodovodu a odvádění odpadních vod (dále jen dodavatel) vydává ve smyslu § 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) ve znění pozdějších předpisů (dále jen „zákon o vodovodech a kanalizacích“), tento reklamační řád.
- 1.2 Reklamační řád stanovuje rozsah a podmínky odpovědnosti za vady dodávek pitné vody dodané vodovodem a reklamaci poskytovaných služeb v souvislosti se zajištěním dodávky pitné vody z vodovodu a odvádění odpadních vod kanalizací, způsob a místo jejich uplatnění, včetně nároků vyplývajících z této odpovědnosti. Reklamační řád se vztahuje na dodávku vody z vodovodu a odvádění odpadních vod kanalizací realizovaných na základě písemné smlouvy uzavřené podle § 8 odst. 6 výše uvedeného zákona.

2. Rozsah a podmínky reklamace

- 2.1 Odběratel (úplné vymezení tohoto pojmu obsahují obchodní podmínky pro dodávku vody z vodovodu a odvádění odpadních vod kanalizací) má právo uplatnit vůči dodavateli odpovědnost za vady a reklamaci:
- 2.1.1 u dodávky pitné vody:
- dodávku pitné vody v dohodnutém rozsahu a stanoveným způsobem
 - jakosti dodávané pitné vody
 - množství dodané pitné vody
- 2.1.2 u odvádění odpadních vod:
- odvádění odpadních vod v dohodnutém rozsahu a stanoveným způsobem
 - množství odváděných odpadních vod
- 2.2 V případě zjištění nesprávných identifikačních údajů na daňovém dokladu bude odběratel o tomto bez zbytečného odkladu písemně informovat dodavatele s tím, že současně doloží potřebné doklady k provedení opravy. Následně bude zpravidla vystaven opravný daňový doklad (dobropis) a nový daňový doklad s opravenými údaji, nebude-li možno postupovat jiným způsobem. Obdobně bude postupováno i v případě zjištění chyb nebo omylů v daňových dokladech (fakturách). Pokud odběratel neuplatní požadavek na opravu těchto chyb nebo omylů ve lhůtě splatnosti daňového dokladu, je povinen částku účtovanou daňovým dokladem uhradit. Provedením úhrady není dotčeno právo odběratele, aby se dodavatel jeho žádostí zabýval.
- 2.3 Reklamaci uplatňuje odběratel u dodavatele:
- 2.3.1 písemně
- na adresu Pelhřimovská vodárenská s.r.o., Kouřimského 2532, 393 01 Pelhřimov, a to poštou nebo osobním doručením
 - elektronickou poštou na adresu:
kovarova@pelhrimovska.cz - v případě reklamace fakturace
vak@pelhrimovska.cz - v případě reklamace podle bodů 2.1.1 nebo 2.1.2

2.3.2 osobně

- na výše uvedené adrese (sepíše reklamaci na vodohospodářském provozu)

2.3.3 telefonicky

- na čísle 720 623 111 v případě reklamace fakturace
- na čísle 602 122 655 v případě reklamace jakosti dodávané pitné vody nebo odvádění odpadních vod, kdy může dojít ke škodě na majetku nebo ohrožení zdraví osob. O takovém uplatnění reklamace je dispečer povinen sepsat písemný záznam. Odběratel je povinen telefonickou reklamaci následně bez zbytečného odkladu doplnit některým ze způsobů uvedených výše pod body 2.3.1 nebo 2.3.2. Pokud tak odběratel neučiní ani do 3 pracovních dnů od uplatnění telefonické reklamace, nelze k takové reklamaci přihlížet.

2.4 Písemná reklamace musí obsahovat:

- jméno a příjmení nebo firmu či název odběratele
- u právnické osoby a fyzické podnikající osoby IČO
- adresu odběratele a kontaktní údaje (telefon, email)
- místo odběru pitné vody nebo vypouštění odpadních vod
- číslo odběrného místa
- popis vady nebo jiných skutečností, kterých se reklamace týká

Stejně údaje jsou nezbytné pro reklamaci uplatněnou osobně nebo telefonicky.

V případě písemností zaslaných odběratelem na adresu dodavatele, které nebudou obsahovat výše uvedené údaje, nezbytné pro řádné uplatnění a vyřízení reklamace, nebudou tyto kvalifikovány jako reklamace a budou dodavatelem řešeny jako stížnosti v souladu s obecně závaznými právními předpisy.

3. Způsob a lhůty pro vyřízení reklamace

3.1 Dodavatel je povinen zajistit, aby byl po celou provozní dobu přítomen zaměstnanec pověřený převzít reklamace. Reklamace musí být vyřízena nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění reklamace, pokud se dodavatel s odběratelem nedohodlí na jiné lhůtě (např. při přezkoušení vodoměru dle příslušných ustanovení zákona o vodovodech a kanalizacích). O výsledku reklamace musí být odběratel informován. Je-li na základě reklamace vystavena opravná faktura, považuje se současně za písemné oznámení o výsledku reklamace.

3.2 Odběratel je povinen poskytnout dodavateli nezbytnou součinnost při prošetřování a řešení reklamací, zejména je povinen umožnit přístup k vodoměru za účelem jeho kontroly, odečtu stavu nebo jeho výměny v souvislosti s prověřením jeho funkčnosti, zúčastnit se osobně odběru kontrolních vzorků nebo tímto pověřit jinou osobu, umožnit přístup pověřeným zaměstnancům dodavatele do připojené nemovitosti za účelem prověření odvádění odpadních vod a předkládat dodavateli potřebné doklady k prověření správnosti účtovaného množství dodané pitné vody a odvádění odpadních vod.

3.3 Postup při reklamačním řízení

3.3.1 Zjevná vada jakosti vody (zápach, zákal, barva apod.) musí být reklamována odběratelem ihned po jejím zjištění. Na základě popisu reklamované vady rozhodne pověřený zaměstnanec dodavatele, 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 schváleného orgánem ochrany veřejného zdraví.

V případě, že odběratel bude trvat na provedení kontrolního odběru vzorku a následném rozboru, přestože mu byl pověřeným zaměstnancem dodavatele předložen přehled výsledků rozborů vzorků vody v dané lokalitě s tím, že tyto splňovaly hygienické požadavky na pitnou vodu stanovené vyhlášky č. 252/2004 Sb., a reklamáce bude po provedení rozboru vzorku kvalifikována jako neoprávněná, uhradí odběratel náklady na provedení odběru a rozboru kontrolního vzorku vody. Odběr kontrolního vzorku zajistí dodavatel za přítomnosti odběratele nebo jím pověřené osoby na místě odběru vzorku vody pro kontrolu pitné vody stanovených orgánem ochrany veřejného zdraví. Současně dodavatel zajistí provedení rozboru tohoto vzorku v akreditované laboratoři.

- 3.3.2 Na základě reklamáce 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 reklamáce provedení kontrolního odečtu stavu vodoměru a vyhotovení fotodokumentace stavu vodoměru, a to za přítomnosti odběratele nebo jím pověřené osoby. Vyhodnocení reklamáce bude provedeno bezprostředně pro provedení kontrolního opisu stavu vodoměru a porovnání zjištěných údajů s údaji o odběrném místě vedeném dodavatelem.
- 3.3.3 V případě reklamáce množství dodané pitné vody z důvodu pochybnosti o správnosti měření dodané pitné vody vodoměrem, zajistí dodavatel na základě písemné žádosti odběratele ve lhůtě do 30-ti dnů od jejího doručení přezkoušení vodoměru u autorizované zkušebny. Nelze reklamovat vodoměr, který již v době podání reklamáce nebyl osazen v síti. Výsledky přezkoušení oznámí dodavatel neprodleně písemně odběrateli. Náklady spojené s přezkoušením a výměnou vodoměru budou hrazeny podle výsledku přezkoušení vodoměru dle § 17, odst. 4 zákona o vodovodech a kanalizacích:
- 3.3.3.1 Pokud údaje vodoměru nesplňují některý z požadavků stanovených zvláštním právním předpisem, vodoměr se považuje za nefunkční. Stanovení množství dodané vody se v tom případě provádí podle skutečného odběru ve stejném období roku předcházejícímu tomu období, které je předmětem reklamáce 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 spotřeby vody a podle § 17, odst. 6 zákona o vodovodech a kanalizacích, pokud se dodavatel s odběratelem nedohodne jinak.
- 3.3.3.2 V případě, že údaje vodoměru splňují požadavky stanovené zvláštním právním předpisem, hradí náklady spojené s výměnou a přezkoušením vodoměru odběratel.
- 3.3.3.3 Pozbylo-li platnosti ověření vodoměru podle zvláštního právního předpisu, považuje se vodoměr za nefunkční, stanovené množství dodané vody se v případě nesouhlasu odběratele provede postupem uvedeným v bodě 3.3.3.1.
- 3.3.3.4 Pokud je vodoměr nefunkční, hradí náklady spojené s jeho výměnou a přezkoušením dodavatel.

- 3.3.4 Odběratel má právo zajistit si na své náklady metrologickou zkoušku vodoměru na místě 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 vodovodu na základě smlouvy s odběratelem Český metrologický institut, pokud to vnitřní vodovod umožňuje. Zjistí-li se odchylka větší, než připouští zvláštní právní předpis, vodoměr se považuje za nefunkční a při stanovení množství dodané vody pro vypořádání reklamace se postupuje podle odstavce 3.3.3.1 tohoto reklamačního řádu.
- 3.3.5 V případě reklamace odvádění odpadních vod v dohodnutém rozsahu a stanoveným způsobem zajistí dodavatel bez zbytečného odkladu prošetření reklamace na místě samém za přítomnosti odběratele nebo jím pověřené osoby. Pokud nebude zajištěna přítomnost odběratele nebo jím pověřené osoby ve stanoveném nebo dohodnutém termínu, bude reklamace považována za bezpředmětnou.
- 3.3.6 V případě reklamace množství odváděných odpadních vod je dodavatel povinen do 3 pracovních dnů prověřit údaje, na základě kterých, je množství stanoveno.
- 3.3.7 Jestliže je s reklamací spojena nutnost vrátit vystavenou fakturu, je odběratel povinen tuto fakturu vrátit dodavateli před uplynutím lhůty splatnosti. Dodavatel je pak povinen podle povahy nesprávnosti faktury tuto opravit nebo vyhotovit fakturu novou. Oprávněným vrácením faktury přestává běžet původní lhůta splatnosti.
- 3.3.8 Při určování výše stočného pomocí ročních směrných čísel spotřeby vody je odběratel povinen oznámit změnu v počtu obyvatel nemovitosti a změnu ovlivňující použití jiného směrného čísla dodavateli do 30 dnů ode dne vzniku změny a tuto skutečnost řádně doložit. Nejpozději tak může učinit do dne vystavení faktury za období, v němž nastala předmětná změna. Na pozdější reklamace (po vystavení fakturace) již nebude brán zřetel a nové skutečnosti se zohlední až v příštím zúčtovacím období.
- 3.3.9 Do doby ukončení odběru nebo převedení odběru na jiného odběratele (při změně odběratele z titulu změny vlastníka k připojené stavbě nebo pozemku) odpovídá za všechny vzniklé závazky původní odběratel. Reklamace uplatňované z důvodu nenahlášení změny vlastnictví jsou bezpředmětné.

4. Způsob a lhůty pro vyřízení reklamace

- 4.1. V případě oprávněné reklamace množství dodané pitné vody nebo oprávněné reklamace množství odvedené odpadní vody vystaví dodavatel k vydané faktuře dobropis na uznaný objem reklamace.
- 4.2. Reklamace z důvodu neoznámení změny odběratele nebo neoznámení změny v údajích odběratele bude považována za neodůvodněnou a nebude uznána.
- 4.3. V ostatních případech je dodavatel povinen bez zbytečného odkladu na vlastní náklady oprávněnou reklamaci vyřešit, a to odstraněním závadného stavu.
- 4.4. Uplatněním nároku z odpovědnosti za vady zůstává nedotčena odpovědnost dodavatele za škody způsobené provozní činností ve smyslu § 2924 občanského zákoníku (zákon č. 89/2012 Sb.).
- 4.5. Reklamace odběratele bude zamítnuta, pokud odběratel neprokáže, že dodávka pitné vody nebo odvádění odpadních vod mělo vady. Dále bude reklamace zamítnuta v případě, že odběratel vadu neoznámí bez zbytečného odkladu poté, kdy vadu zjistil.

Tento reklamační řád je účinný od 01.01.2022 a je zveřejněn na <https://www.pelhrimovska.cz>.