



REKLAMAČNÍ ŘÁD

I. Obecná ustanovení

1. **Vodárenské sdružení Bechyňsko**, Parkány 548, Bechyně jako provozovatel vodovodů a kanalizací (dále jen „provozovatel“), vydává ve smyslu § 36, odst. 3, písm. g, zákona č. 274/2001 Sb. o vodovodech a kanalizacích pro veřejnou potřebu v platném znění, a v návaznosti na zákon č. 634/1992 Sb. o ochraně spotřebitele v platném znění, a příslušná ustanovení zákona č.89/2012 Sb. občanský zákoník v platném znění, tento reklamační řád.
2. Reklamační řád stanovuje rozsah a podmínky odpovědnosti za vady pitné vody dodané vodovodem a reklamaci poskytovaných služeb v souvislosti se zajištěním dodávky vody a odvádění odpadních vod kanalizací, způsob a místo jejich uplatnění včetně nároků vyplývajících z této odpovědnosti.
3. Reklamační řád se vztahuje na dodávku vody z vodovodu a odvádění odpadních vod kanalizací realizované na základě písemné smlouvy uzavřené podle § 8, odst. 6 výše uvedeného zákona.
4. Tento reklamační řád je nedílnou součástí Smlouvy o dodávce vody a odvádění odpadních vod uzavřené mezi dodavatelem a odběratelem.

II. Rozsah a podmínky reklamace

1. Odběratel má právo uplatnit vůči dodavateli odpovědnost za vady a reklamaci:
 - a) u dodávky vody
 - na jakost dodané vody
 - na množství dodané vody
 - na tlak dodávané pitné vody
 - na správnost fakturace
 - b) u odvádění odpadních vod
 - na odvádění odpadních vod v dohodnutém rozsahu a stanoveným způsobem
 - na množství odváděných odpadních vod
 - na správnost fakturace
2. Reklamaci uplatňuje odběratel:
 - a) písemně na adresu dodavatele uvedenou ve Smlouvě o dodávce vody a odvádění odpadních vod;
 - b) osobně v sídle dodavatele v době vymezených hodin pro veřejnost, zaměstnanec dodavatele pověřený vyřizováním reklamací je povinen sepsat o tomto písemný záznam;
 - c) telefonicky na tel.: 381 212 824 nebo na tel. 775 966 804 (pohotovostní mobil) pouze v případě reklamace jakosti dodávané vody nebo odvádění odpadních vod, kdy může dojít ke škodě na majetku nebo ohrožení zdraví osob, zaměstnanec dodavatele pověřený vyřizováním reklamací je povinen sepsat o tomto písemný záznam.
3. Písemná reklamace nebo záznam o reklamaci musí obsahovat:
 - a) jméno a příjmení odběratele;
 - b) adresu odběratele;
 - c) místo odběru vody nebo vypouštění odpadních vod;
 - d) popis vady nebo reklamace.
4. V případě písemností zaslaných odběratelem na adresu dodavatele, které nebudou obsahovat výše uvedené údaje nezbytné pro řádné uplatnění reklamace, nebudou tyto kvalifikovány jako reklamace a budou dodavatelem řešeny jako stížnosti.



III. Způsob a lhůty pro vyřízení reklamace

1. Dodavatel je povinen zajistit, aby po celou dobu úředních hodin byl v zákaznickém centru přítomen zaměstnanec pověřený přijímat reklamace. Pokud není možno vyřídit reklamaci ihned na místě jejího podání, a není ji nutno prošetřovat na místě, musí být vyřízena do 15-ti pracovních dnů od jejího doručení dodavateli.
2. V případě, že je nutno reklamaci prošetřit na místě, činí lhůta pro její vyřízení 1 měsíc od doručení reklamace. Tuto lhůtu lze prodloužit jen ve výjimečných případech se souhlasem ředitelky po dohodě s odběratelem. Tohoto souhlasu však není zapotřebí v případě reklamace množství dodané vody z důvodu pochybnosti o správnosti měření pitné vody vodoměrem.
3. 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.
4. Jednotlivé reklamace se řídí následujícími ustanoveními:
 - a) 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 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. v platném znění schváleného orgánem ochrany veřejného zdraví. Odběr kontrolního vzorku zajistí dodavatel nejpozději druhý pracovní den od uplatnění reklamace s tím, že odběr vzorků bude proveden 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. 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 vyhl. č. 252/2004 Sb. v platném znění nebo povolené orgánem ochrany veřejného zdraví ve smyslu zákona č. 258/2000 Sb. a reklamace bude po provedení rozboru vzorku kvalifikována jako neoprávněná, uhradí odběratel náklady na provedení odběru a rozboru kontrolního vzorku vody.
 - b) Na základě reklamace množství dodané 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, a to za přítomnosti odběratele nebo jím pověřené osoby. Vyhodnocení reklamace bude provedeno bezprostředně po provedení kontrolního popisu stavu vodoměru a porovnání zjištěných údajů s údaji o odběrném místě vedeném dodavatelem. V případě reklamace množství dodané vody z důvodu pochybnosti o správnosti měření dodané vody vodoměrem, zajistí dodavatel na základě písemné žádosti odběratele ve lhůtě do 30-ti dnů od jejího doručení přezkoušení vodoměru u autorizované zkušebny. Výsledek přezkoušení dodavatel oznámí odběrateli písemně do 14 dní ode dne doručení výsledku přezkoušení. Náklady spojené s přezkoušením a výměnou vodoměru budou hrazeny podle výsledku přezkoušení vodoměru dle § 17, odst. 4 zákona č. 274/2001 Sb. v platném znění. Odběratel má zákonné právo si na vlastní náklady zajistit 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 provozovatele vodovodu na základě smlouvy s odběratelem Český metrologický institut, pokud to vnitřní vodovod umožňuje. Při vypořádání případné reklamace se postupuje dle § 17, odst. 4 zákona č. 274/2001 Sb. v platném znění.
 - c) V případě reklamace zjevného překročení mezních hodnot rozsahu tlaku dodávané vody v místě napojení vodovodní přípojky předepsaných vyhláškou č.428/2001 Sb. v platném znění, zajistí dodavatel do 30-ti dní od podání písemné reklamace komplexní proměření tlakových poměrů v příslušné vodovodní přípojce. V případě nebezpečí vzniku škod na majetku neprodleně. Pokud není technicky možné provést měření tlaku v místě napojení vodovodní přípojky na veřejný vodovod, provede se měření tlaku v místě vodoměrné soupravy, nejčastěji instalací tlakového čidla. Tlakový rozdíl mezi



- nadmořskou výškou umístění vodoměrné soupravy a místa napojení vodovodní přípojky na veřejný vodovod bude ve výsledku měření započítán. Náklady spojené s měřením tlaku v rámci oprávněné reklamace budou hrazeny dodavatelem. V případě neoprávněné reklamace hradí tyto náklady odběratel.
- d) V případě reklamace odvádění odpadních vod v dohodnutém rozsahu a stanoveným způsobem zajistí dodavatel nejpozději do 24 hodin od uplatnění reklamace její prošetření na místě samém za přítomnosti odběratele nebo jím pověřené osoby.
 - e) V případě reklamace množství odváděných odpadních vod je dodavatel povinen do 7 pracovních dnů prověřit údaje, na základě kterých bylo množství stanoveno.
 - f) Vadu vyúčtování služeb (faktury) může odběratel reklamovat bez zbytečného odkladu poté, co měl možnost takovou vadu zjistit. Oprávněnou reklamaci fakturovaných údajů přestává běžet původní lhůta splatnosti faktury. Provozovatel je povinen podle povahy zjištěných chyb vystavenou fakturu opravit nebo vystavit novou.
 - g) Vzniknou-li chyby nebo omyly při vyúčtování nesprávným odečtem, početní chybou a podobně, mají odběratel i dodavatel nárok na vyrovnání nesprávně vyúčtovaných částek.

IV. Nároky vyplývající z odpovědnosti za vady

1. V případě dodávky pitné vody, u které bylo na základě reklamace její jakosti prokázáno, že nespĺňuje hygienické požadavky na pitnou vodu dle vyhl. č. 252/2004 Sb. v platném znění, má odběratel právo na odečet z fakturace takového množství vody, u jehož dodávky nebyla prokazatelně dodržena předepsaná jakost.
2. V případě oprávněné reklamace množství dodané pitné vody bude postupováno dle § 17 zákona č. 274/2001 Sb., v případě reklamace množství odvedené odpadní vody podle § 19 téhož zákona.
3. V ostatních případech je dodavatel povinen bez zbytečného odkladu na vlastní náklady oprávněnou reklamaci vyřešit, a to odstraněním závadného stavu.

IV. Závěrečná ustanovení

1. Tento reklamační řád nabývá účinnosti dnem 1.1.2022

V Bechyňi

dne:

Dodavatel:

Odběratel: