

VODOVODY spol. s r.o., Na Lánech 3, 570 01 Litomyšl

IČ: 62062948, DIČ: CZ62062948, tel. 461 612 169, www.vodovodylitomysl.cz

Společnost je zapsána v obchodním rejstříku u Krajského soudu v Hradci Králové, oddíl C, vložka 7408 zápisem ze dne 28.12.1994

REKLAMAČNÍ ŘÁD DODÁVKY VODY A ODVÁDĚNÍ ODPADNÍCH VOD

Čl. 1

Firma VODOVODY spol. s r.o. jako provozovatel vodovodu a kanalizace (dále jen „provozovatel“ či „dodavatel“) vydává v souladu s ustanovením § 36 odst. 3 písm. g) zák. č. 274/2001 Sb., o vodovodech a kanalizacích pro veřejnou potřebu, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „Zákon“), tento reklamační řád.

Čl. 2

Reklamační řád stanovuje rozsah a podmínky odpovědnosti za vady dodávek vody dodané vodovodem a reklamaci poskytovaných služeb v souvislosti se zajištěním dodávky 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 Zákona.

Čl. 3

Odběratel má právo uplatnit vůči dodavateli odpovědnost za vady a reklamaci:

a) u dodávky pitné vody:

- na jakost dodávané vody
- na množství dodané vody

b) u odvádění odpadních vod

- na odvádění odpadních vod stanoveným způsobem
- na množství odváděných odpadních vod

c) u vyúčtování

- na jakoukoliv vadu vyúčtování, která brání jeho včasné úhradě

Čl. 4

Reklamaci uplatňuje odběratel bez zbytečného odkladu nejpozději do 30 dní od skutečnosti, která je důvodem reklamace: - písemně na adresu pro doručování písemností uvedenou ve smlouvě o dodávce vody a odvádění odpadních vod nebo e-mail vodovody@lit.cz nebo info@vodovodylitomysl.cz zprávou obsahující veškeré níže uvedené náležitosti písemné reklamace (viz Čl. 5)

- osobně v sídle společnosti Litomyšl, Na Lánech 3, v provozní době denně PO – PÁ od 07.00 hodin do 11.00 hodin a od 12.00 hodin do 15.00 hodin s tím, že v případě takto uplatněné reklamace je zaměstnanec dodavatele pověřený vyřizováním reklamací povinen na žádost odběratele sepsat písemný záznam o uplatněné reklamaci, který odběratel podepíše a obdrží kopii tohoto záznamu.

Čl. 5

Písemná reklamace musí obsahovat:

- jméno a příjmení nebo obchodní jméno odběratele včetně telefonického kontaktu a případné kontaktní osoby
- adresu odběratele
- místo odběru vody nebo vypouštění odpadních vod
- popis vady nebo reklamace
- stav vodoměru v případě reklamace množství dodané vody
- datum podání reklamace

Stejně údaje jsou nezbytné pro reklamaci uplatněnou osobně nebo e-mailem. V případě písemností zaslaných odběratelem na adresu dodavatele, které nebudou obsahovat výše uvedené údaje nezbytné pro řádné uplatnění reklamace, bude odběratel vyzván, aby tyto údaje doplnil. Pokud tak ve stanovené lhůtě neučiní, má se za to, že je reklamace už bezpředmětná.

Čl. 6

Dodavatel je povinen zajistit, aby po celou provozní dobu byl v kanceláři firmy 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 nejpozději do 30-ti dnů ode dne uplatnění reklamace, vyjma případu uvedeného v čl. 12, pokud se dodavatel s odběratelem nedohodli jinak.

Čl. 7

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

Čl. 8

V případě reklamace týkající se dodávky vody je odběratel 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 výměry v souvislosti s prověřením jeho funkčnosti, zúčastnit se osobně odběru kontrolních vzorků nebo tímto pověřit jinou osobu. 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.

Čl. 9

Zjevnou vadu jakosti vody (zápach, zákal, barva apod.) je nutno reklamovat 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 vody dle zákona č. 258/2000 Sb., o ochraně veřejného zdraví, schváleného orgánem ochrany veřejného zdraví. Odběr kontrolního vzorku zajistí dodavatel bez zbytečného odkladu nejpozději do 24 hodin od uplatnění reklamace s tím, že odběr vzorků bude proveden za přítomnosti odběratele nebo jím pověřené osoby na odběrním místě, které ho se reklamace jakosti dodávané vody týká. Současně dodavatel zajistí analýzu této odebrané reklamované 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 vzorků 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 vzorku kvalifikována jako neoprávněná, uhradí odběratel náklady na provedení odběru a rozboru kontrolního vzorku vody.

Čl. 10

V případě 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. Pokud nebude zajištěna přítomnost odběratele nebo jím pověřené osoby ve stanoveném nebo dohodnutém termínu, bude reklamace považována za bezpředmětnou. Vyhodnocení reklamace bude provedeno bez zbytečného odkladu bezprostředně po provedení kontrolního odečtu stavu vodoměru a porovnání zjištěných údajů s údaji o odběrném místě vedenými dodavatelem.

Čl. 11

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 žádosti zajistit přezkoušení vodoměru u subjektu

oprávněného provádět státní metrologickou kontrolu měřidel, přičemž odběratel je povinen poskytnout dodavateli k odečtu i výměně vodoměru nezbytnou součinnost. Odběratel je zejména povinen umožnit provedení kontrolního odečtu v dodavatelem stanoveném nebo dohodnutém termínu. Neumožní-li odběratel provedení kontrolního odečtu ve stanoveném nebo dohodnutém termínu, bude reklamační povážována za bezpředmětnou. Výsledek přezkoušení oznámí dodavatel neprodleně písemně odběrateli. Odběratel má právo zajistit si na vlastní 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 případné reklamační se postupuje dle níže uvedeného postupu.

Zjistí-li se při přezkoušení vodoměru vyžádaném odběratelem, že

- a) údaje vodoměru nespĺňují některý z požadavků stanovených zákonem č. 505/1990 Sb., o metrologii, v pl. zn., 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 reklamační 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 (tj. při reklamaci a vypořádání vyplývajícím ze zjištění se za období k vypořádání 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), pokud se dodavatel s odběratelem nedohodne jinak,
- b) údaje vodoměru splňují požadavky stanovené zákonem o metrologii, hradí náklady spojené s výměnou a přezkoušením vodoměru odběratel,
- c) pozbylo platnosti ověření vodoměru podle zákona o metrologii, považuje se vodoměr za nefunkční; stanovení množství dodané vody se v případě nesouhlasu odběratele provede postupem uvedeným v písmenu a),
- d) vodoměr je nefunkční, hradí náklady spojené s jeho výměnou a přezkoušením dodavatel.

Čl. 12

Má-li dodavatel pochybnosti o správnosti měření množství odpadních vod vypouštěných do kanalizace nebo zjistí-li závadu na měřicím zařízení, má právo požadovat přezkoušení měřicího zařízení. Odběratel je povinen na základě písemné žádosti dodavatele do 30 dnů od doručení žádosti zajistit přezkoušení měřicího zařízení u autorizované zkušebny. Výsledek přezkoušení oznámí písemně odběratel neprodleně dodavateli. Zjistí-li se při přezkoušení měřicího zařízení vyžádaném dodavatelem, že

- a) údaje měřicího zařízení se odchyľují od skutečnosti více, než připouští technický předpis tohoto měřicího zařízení, měřicí zařízení se považuje za nefunkční; v tomto případě hradí náklady spojené s výměnou a přezkoušením měřicího zařízení odběratel,
- b) údaje měřicího zařízení se neodchyľují od skutečnosti více, než připouští příslušný technický předpis, hradí náklady spojené s výměnou a přezkoušením měřicího zařízení dodavatel,
- c) měřicí zařízení je vadné, hradí náklady spojené s jeho výměnou a přezkoušením odběratel, který je též povinen neprodleně zajistit jeho výměnu za správné a funkční měřicí zařízení.

Vypořádání rozdílů z nefunkčního měření podle výsledku přezkoušení měřicího zařízení se provádí od odečtu, který předcházel tomu odečtu, který byl důvodem žádosti o přezkoušení měřicího zařízení. Vypouští-li odběratel do kanalizace vodu z jiných zdrojů než z vodovodu a není-li možno zjistit množství vypouštěné odpadní vody měřením nebo jiným způsobem stanoveným prováděcím právním předpisem, zjistí se množství vypouštěných odpadních vod odborným výpočtem ověřeným dodavatelem.

Čl. 13

Jestliže byla nefunkčnost nebo poškození vodoměru způsobeno nedostatečnou ochranou vodoměru odběratelem nebo přímým zásahem odběratele vedoucím k poškození vodoměru, hradí újmu a náklady spojené s výměnou vodoměru odběratel. Újmou se rozumí veškeré majetkové hodnoty, které dodavatel vynaložil nebo které by bylo nutné vynaložit, aby došlo k uvedení věci v předešlý stav. Tím nejsou dotčeny další nároky dodavatele v souladu s obecně závaznými právními předpisy.

Čl. 14

Vadu u odvádění odpadních vod stanoveným způsobem je nutno reklamovat bez zbytečného odkladu od okamžiku, kdy byla zjištěna. Dodavatel neodpovídá za vady, pokud se prokáže, že odběratel porušil ustanovení Kanalizačního řádu o kvalitě vypouštěných odpadních vod.

Čl. 15

V případě oprávněné reklamační množství dodané vody nebo oprávněné reklamační množství odvedené odpadní vody bude postupováno podle Zákona. V ostatních případech je dodavatel povinen bez zbytečného odkladu na vlastní náklady oprávněnou reklamační vyřešit, a to odstraněním závadného stavu a zajistit opravu fakturace vyplývající z reklamační. V případě neoprávněné reklamační budou náklady vzniklé dodavateli vyúčtovány odběrateli.

Čl. 16

Vadu vyúčtování služeb (faktury) může odběratel reklamovat bez zbytečného odkladu poté, co měl možnost takovou vadu zjistit. Dodavatel je podle povahy zjištěných chyb vystavenou fakturu opravit nebo vyhotovit fakturu novou. Oprávněnou reklamační fakturovaných údajů přestává běžet původní lhůta splatnosti faktury. V případě neoprávněné reklamační zůstává v platnosti původní lhůta splatnosti faktury a náklady spojené s takovouto reklamační budou účtovány odběrateli. Při změně odběratele postupuje odběratel dle podmínek uvedených ve smlouvě. Reklamační z důvodu neoznámení změny odběratele nebude považována za důvodnou a nebude uznána její oprávněnost. V případě, že opravu fakturace bude třeba provést z důvodu nesplnění informačních povinností odběratele, bude tato oprava provedena na náklady odběratele.

Čl. 17

Reklamační odběratele bude zamítnuta, pokud odběratel neprokáže, že dodávka vody, odvádění odpadních vod nebo vyúčtování mělo vady. Dále bude reklamační zamítnuta v případě, že odběratel vadu neoznámí bez zbytečného odkladu poté, kdy vady zjistil nebo při vynaložení odborné péče měl vady zjistit. V ostatním se uplatňování reklamační, pokud dále v reklamačním řádu není upraveno jinak, řídí přiměřeně ustanoveními občanského zákoníku a dalších souvisejících obecně závazných předpisů.

Čl. 18

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

Čl. 19

Tento reklamační řád nabývá platnosti a účinnosti dne 1.10.2017
Ladislav Könyü, ředitel společnosti