

## Reklamační řád

stanovený pro vodovody a kanalizace provozované Vodohospodářskou společností Vrchlice-Maleč, a.s. jako vlastníkem a provozovatelem ve smyslu ustanovení § 2 odst. 5 zákona č. 274/2001 Sb., o vodovodech a kanalizacích pro veřejnou potřebu, v platném znění (dále jen „ZVK“) nebo jako provozovatelem na základě smlouvy s vlastníkem.

### I. Obecná ustanovení

Vodohospodářská společnost Vrchlice - Maleč, a.s. jako provozovatel vodovodů a kanalizací pro veřejnou potřebu (dále jen provozovatel) vydává ve smyslu § 36 odst. 3 písm. g ZVK a v návaznosti na zákon č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, v platném znění, tento reklamační řád.

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.

Reklamační řád se vztahuje na dodávku vody z vodovodu a odvádění odpadních vod kanalizací realizovaných na základě písemné smlouvy uzavřené podle § 8 odst. 6 ZVK. Reklamační řád je součástí informací o podmínkách pro uzavření smlouvy.

### II. Rozsah a podmínky reklamace

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

- a) u dodávky pitné vody
  - na jakost dodávané pitné vody,
  - na množství dodané pitné vody;
- b) u odvádění odpadních vod
  - na odvádění odpadních vod v dohodnutém rozsahu a stanoveným způsobem,
  - na množství odváděných odpadních vod.

Reklamaci uplatňuje odběratel :

- písemně na adresu pro doručování písemností uvedenou ve smlouvě o dodávce vody a odvádění odpadních vod,
- v případě neodkladné reklamace dodávky pitné vody nebo odvádění odpadních vod, kdy může dojít ke škodě na majetku nebo ohrožení zdraví osob, lze reklamaci uplatnit telefonicky v sídle provozovatele na tel. 327 588 112, a to nepřetržitě 24 hodin denně.

Písemná reklamace musí obsahovat :

- jméno a příjmení odběratele,
- adresu odběratele,
- místo odběru pitné vody nebo vypouštění odpadních vod,
- popis vady nebo reklamace.

Stejně údaje jsou nezbytné pro reklamaci uplatněnou telefonicky. Zaměstnanec provozovatele pověřený přijímáním telefonicky podaných reklamací je povinen vyhotovit

o takto podané reklamaci písemný záznam s uvedením výše specifikovaných údajů nezbytných pro vyřízení reklamace.

V případě písemností zaslaných odběratelem na adresu provozovatele nebo telefonicky uplatněných v sídle provozovatele, které nebudou obsahovat výše uvedené údaje nezbytné pro řádné uplatnění reklamace, nebudou tyto kvalifikovány jako reklamace a budou provozovatelem řešeny jako stížnosti v souladu s obecně závaznými právními předpisy.

### III. Způsob a lhůty pro vyřízení reklamace

Provozovatel je povinen zajistit, aby v jeho sídle bylo možné nepřetržité přijímání neodkladných reklamací. V případě reklamace podané písemně je provozovatel povinen zajistit její vyřízení a podání písemné zprávy odběrateli o způsobu jejího vyřízení bez zbytečného odkladu na adresu odběratele. Neodkladná reklamace musí být vyřízena ihned. Ve složitějších případech rozhodne provozovatel o reklamaci do 3 pracovních dnů. Reklamace musí být vyřízena nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění reklamace, pokud se provozovatel s odběratelem nedohodl na delší lhůtě.

Odběratel je povinen poskytnout provozovateli 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 provozovatele do připojené nemovitosti za účelem prověření odvádění odpadních vod a předkládat provozovateli potřebné doklady k prověření správnosti účtovaného množství dodané pitné vody a odvádění odpadních vod.

- 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 provozovatele, 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. Odběr kontrolního vzorku zajistí provozovatel nejpozději do 24 hodin 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 stanoveném orgánem ochrany veřejného zdraví. Současně provozovatel 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 provozovatele 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, 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 pitné vody, kdy ze strany odběratele není zpochybňována funkčnost vodoměru a správnost měření, zajistí provozovatel ve lhůtě do 3 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 opisu stavu vodoměru a porovnání zjištěných údajů s údaji o odběrném místě vedeném provozovatelem.
- c) V případě reklamace množství dodané pitné vody z důvodu pochybnosti o správnosti měření dodané pitné vody vodoměrem zajistí provozovatel na základě písemné žádosti

odběratele ve lhůtě do 30-ti dnů od jejího doručení přezkoušení vodoměru u autorizované zkušebny. Výsledky přezkoušení oznámí provozovatel neprodleně písemně odběrateli. Náklady spojené s přezkoušením a výměnou vodoměru budou hrazeny podle výsledku přezkoušení vodoměru dle § 17 odst. 4 ZVK.

- d) V případě reklamace odvádění odpadních vod v dohodnutém rozsahu a stanoveným způsobem zajistí provozovatel nejpozději do 24 hodin prošetření reklamace na místě samém za přítomnosti odběratele nebo jím pověřené osoby.
- e) V případě reklamace množství odváděných odpadních vod je provozovatel povinen do 3 pracovních dnů prověřit údaje, na základě kterých je množství stanoveno. V případech velkých provozoven využívaných k podnikatelským účelům, kdy není množství odpadních vod měřeno, může se provozovatel s odběratelem dohodnout na prověření množství odvádění odpadních vod umístěním měřicího zařízení provozovatele na dohodnutém místě a po stanovenou dobu.
- f) Jestliže je s reklamací spojena nutnost vrátit vystavenou fakturu, je odběratel povinen tuto fakturu vrátit provozovateli před uplynutím lhůty splatnosti. Provozovatel je pak povinen podle povahy nesprávnosti faktury, fakturu opravit nebo vyhotovit fakturu novou. Oprávněným vrácením faktury přestává běžet původní lhůta splatnosti.

#### **IV. 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. a která byla orgánem ochrany veřejného zdraví ve smyslu zákona č. 258/2000 Sb., v platném znění, prohlášena za nepitnou, má odběratel právo na poskytnutí slevy z vodného, přičemž výše této slevy bude stanovena individuálně s přihlédnutím k závažnosti vady.
- 2. V případě oprávněné reklamace množství dodané pitné vody bude postupováno dle § 17 ZVK, v případě reklamace množství odvedené odpadní vody podle § 19 ZVK.
- 3. V ostatních případech je provozovatel povinen bez zbytečného odkladu na vlastní náklady oprávněnou reklamaci vyřešit, a to odstraněním závadného stavu.
- 4. Uplatněním nároku z odpovědnosti za vady zůstává nedotčena odpovědnost provozovatele za škody způsobené z provozní činnosti dle § 2924 občanského zákoníku, popřípadě za škodu způsobenou vadou výrobku dle § 1925 občanského zákoníku.

#### **V. Evidence a uložení dokladů o reklamačních řízeních**

Evidence a ukládání dokladů o reklamačních řízeních se řídí Archivním a skartačním řádem.

#### **VI. Platnost**

- 1. Reklamační řád nabývá účinnosti dnem 1. 8. 2014.
- 2. Tento Reklamační řád nahrazuje Podmínky pro uzavírání písemných smluv s odběratelem o dodávce vody a odvádění odpadních vod ze dne 1.1.2014.

V Kutné Hoře dne 1. 1. 2014

Ing. Jiří Štěpán  
předseda představenstva