

Vodovody a kanalizace Jablonné nad Orlicí, a. s. se sídlem Jablonné nad Orlicí, Slezská 350, PSČ 561 64

zapsána v obch. rejstříku u Krajského soudu v Hradci Králové, v oddílu B, vložka 991.

IČO: 481 733 98, DIČ: CZ481 733 98

č. tel. 465 642 618, 465 642 621; internet. stránky www.vak.cz

REKLAMAČNÍ ŘÁD

DODÁVKY PITNÉ VODY A ODVÁDĚNÍ ODPADNÍCH VOD

Čl. 1

Obchodní společnost Vodovody a kanalizace Jablonné nad Orlicí, a.s., jako dodavatel pitné vody z vodovodu pro veřejnou potřebu (dále jen vodovod) a subjekt zajišťující odvádění odpadních vod do kanalizace pro veřejnou potřebu (dále jen kanalizace), vydává ve smyslu § 36 odst. 3 písm. g) zákona č. 274/2001 Sb. o vodovodech a kanalizacích pro veřejnou potřebu, v platném znění (dále jen zákon) tento **reklamační řád**.

Čl. 2

Reklamační řád stanovuje rozsah a podmínky odpovědnosti za vady dodávek pitné 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 pitné 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 formou reklamace:

a) u dodávky pitné vody:

- na jakost dodávané vody
- na množství dodávané vody
- na tlak dodávané vody
- ověření správnosti chodu vodoměru

b) u odvádění odpadních vod

- na odvádění odpadních vod stanoveným způsobem

- na množství a kvalitu odváděných vod
- na množství vypočtených srážkových vod z jednotlivých ploch
- c) u vyúčtování
- na nesprávné zaúčtování zálohy
- na jakoukoliv vadu vyúčtování, která brání jeho včasné úhradě.

Čl. 4

Reklamaci uplatňuje odběratel bez zbytečného odkladu:

- prostřednictvím reklamačního formuláře, který je umístěn na internetových stránkách www.vak.cz v sekci „rychlé odkazy“,
- v případě reklamace jakosti dodávané pitné vody nebo odvádění odpadních vod, kdy může dojít ke škodě na majetku nebo ohrožení zdraví osob, lze reklamaci uplatnit telefonicky. Tuto telefonickou reklamaci následně přepíše zaměstnanec dodavatele do reklamačního formuláře.

Čl. 5

Písemná reklamace musí obsahovat:

- jméno a příjmení nebo obchodní jméno odběratele,
- adresu odběratele, kontaktní telefon a elektronickou adresu,
- popis vady nebo reklamace.

V případě písemností zaslaných odběratelem na adresu dodavatele, které nebudou obsahovat výše uvedené údaje, nezbytné pro uplatnění reklamace, nebudou tyto kvalifikovány jako reklamace.

Čl. 6

Dodavatel je povinen zajistit, aby po celou dobu byl 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. Reklamáce musí být vyřízena nejpozději **do 30 ti dnů** ode dne uplatnění reklamáce, vyjma případu uvedeného v čl. 10, pokud se dodavatel s odběratelem nedohodli jinak. Není-li možné reklamaci v uvedené lhůtě vyřídit, informuje dodavatel odběratele písemně o způsobu a termínu řešení.

Čl. 7

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 pověření odvádění odpadních vod a předkládat dodavateli potřebné doklady k prověření správnosti účtovaného množství dodané pitné vody a odvádění odpadních vod.

Čl. 8

Zjevná vada jakosti vody (zápach, zákal, barva, apod.) musí být reklamována odběratelem bez zbytečného odkladu po jejím zjištění. Na základě popisu reklamované vady rozhodne pověřený zaměstnanec dodavatele, zda bude proveden kontrolní odběr vzorku vody v dané lokalitě. V případě kladného rozhodnutí bude odběr proveden do 24 hodin od uplatnění reklamáce za účasti odběratele nebo jím pověřené osoby.

V případě rozhodnutí, že kontrolní odběr vzorku nebude proveden a odběratel bude trvat na jeho provedení, bude jeho žádosti vyhověno. Rozbory vody budou prováděny

v akreditované laboratoři. Pověřený zaměstnanec provede písemné vyhodnocení reklamáce na základě dostupných údajů, jehož součástí bude zhodnocení oprávněnosti reklamáce. Bude-li reklamáce klasifikována jako neoprávněná, uhradí odběratel veškeré náklady spojené s jejím vyhodnocením.

Čl. 9

V případě reklamáce množství dodané pitné vody, kdy ze strany odběratele není zpochybňována funkčnost vodoměru a správnost měření, zajistí dodavatel ve lhůtě do 3 dnů od podání reklamáce provedení kontrolního odečtu stavu vodoměru, a to za přítomnosti odběratele nebo jím pověřené osoby. Vyhodnocení reklamáce bude provedeno bezprostředně po provedení kontrolního opisu stavu vodoměru a porovnání zjištěných údajů s údaji o odběrném místě vedeném dodavatelem.

Čl. 10

Při reklamaci 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 subjektu oprávněného provádět státní metrologickou kontrolu měřidel. Výsledky přezkoušení oznámí dodavatel neprodleně písemně odběrateli. Náklady spojené s přezkoušením a výměrou vodoměru budou hrazeny podle výsledku přezkoušení vodoměru dle § 17 odst. 4 zákona. Žádost o přezkoušení vodoměru nezbavuje odběratele povinnosti zaplatit ve stanovené lhůtě úplatu za vodné a stočné.

Odběratel má právo zajistit si na vlastní náklady metrologickou zkoušku vodoměru na místě instalace, a to nezávislým měřidlem, připojeným na odbočení s uzavěrem 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. Zjistí-li se odchylka větší, než připouští zákon č. 505/1990 Sb., o metrologii, v platném znění, vodoměr se považuje za nefunkční a při stanovení množství dodané vody pro vypořádání případné reklamace se postupuje podle § 17 odst. 4 písm. a) zákona.

V případě oprávněné reklamace množství dodané pitné vody bude postupováno podle § 17 zákona.

Čl. 11

V případě reklamace množství odváděných odpadních vod, popřípadě způsobu jejich odvádění zajistí dodavatel nejpozději do 3 dnů prošetření reklamace na místě samém za přítomnosti odběratele nebo jím pověřené osoby. V případě oprávněné reklamace množství odváděných odpadních vod bude postupováno podle § 19 zákona.

Čl. 12

Údaje na faktuře je možné reklamovat tak, že ji odběratel vrátí dodavateli a uvede, které údaje považuje za nesprávné. Oprávněnou reklamací údajů před uplynutím lhůty splatnosti uvedené na faktuře přestává běžet původní lhůta splatnosti faktury. U reklamace po uplynutí lhůty splatnosti je odběratel povinen fakturu uhradit ve lhůtě splatnosti uvedené na faktuře. U oprávněné reklamace je dodavatel povinen podle povahy zjištěných chyb vystavenou fakturu opravit, vyhotovit fakturu novou, popř. provede opravu formou dobropisu nebo vrubopisu. V případě neoprávněné reklamace zůstává v platnosti původní faktura.

Čl. 13

Pokud odběratel neoznámí ukončení smluvního vztahu, postupuje dodavatel dle podmínek uvedených ve smlouvě. Reklamace z důvodu neoznámení změny odběratele jsou bezpředmětné. V případě, že opravu vyúčtování bude třeba provést z důvodu nesplnění informačních povinností odběratele, bude tato oprava provedena na náklady odběratele.

Čl. 14

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 nebo při vynaložení odborné péče měl tuto vadu zjistit. V ostatním se uplatňování reklamací, pokud dále v reklamačním řádu není upraveno jinak, řídí přiměřeně ustanoveními občanského zákoníku.

Čl. 15

Dodavatel informuje odběratele podle § 14 odst. 1 novely zákona č. 378/2016 Sb., kterou se mění zákon č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů, o možnosti mimosoudního řešení spotřebitelských sporů, které se týkají služeb v oblasti dodávek vody a odvádění odpadních vod do kanalizace. Pokud v případě sporu mezi dodavatelem a odběratelem nedojde k dohodě, má odběratel právo podle § 20p výše uvedeného zákona ve lhůtě nejpozději do jednoho roku, kdy uplatnil své právo, obrátit se s návrhem na mimosoudní řešení sporu na **Českou obchodní inspekci**, adresa: Štěpánská 567/15, 120 00 Praha-Nové Město, tel. +420 296 366 360, e-mail: info@coi.cz, internetové stránky www.coi.cz.

Čl. 16

Reklamační řád nabývá účinnosti dnem 1. 1. 2014.

Tímto dnem pozbývá platnosti reklamační řád ze dne 7. 3. 2002.

Reklamační řád byl doplněn dne 19.10.2016 o čl. 15-mimosoudní řešení spotřebitelských sporů. Novela je účinná dnem vyhlášení. Další aktualizace provedena ke dni 2. 2. 2017.

Jablonské nad Orlicí 2. 2. 2017

Ing. Vlastislav Vyhnálek
předseda představenstva



Vodovody a kanalizace
Jablonské nad Orlicí a.s.
Slazková 350
561 04 Jablonské nad Orlicí