

REKLAMAČNÍ ŘÁD

I. Obecná ustanovení

Společnost Vodovody a kanalizace Hodonín, a.s., Purkyňova 2, č.p. 2933, 695 11 Hodonín jako dodavatel pitné vody z vodovodu a odvádění odpadních vod (dále jen dodavatel) vydává ve smyslu § 36, odst. 3, písm. c) zákona č. 274/2001 Sb., o vodovodech a kanalizacích pro veřejnou potřebu (dále jen „zákon č. 274/2001 Sb.“) a o změně některých zákonů 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,
 - služeb poskytovaných v souvislosti se zajištěním dodávky pitné vody a odvádění odpadních vod kanalizací,
 - způsob a místo uplatnění reklamace odběratelem,
 - nároky odběratele vyplývající z odpovědnosti dodavatele za vady.
- 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 č. 274/2001 Sb.

II. Rozsah a podmínky reklamace

Odběratel (úplně vymezení tohoto pojmu obsahují obchodní podmínky pro dodávku vody a odvádění odpadních vod) má právo uplatnit vůči dodavateli odpovědnost za vady a reklamaci:

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

Reklamací uplatňuje odběratel:

- písemně**
 - poštou na adresu provozů, které jsou uvedeny v příloze reklamačního řádu,
 - elektronickou poštou na adresu obyvatelského oddělení ředitelství a.s.: kokesova@vak-hod.cz,
 - faxem na adresu: 518 351 221,
- osobně**
 - na obyvatelském oddělení společnosti na adrese: Vodovody a kanalizace Hodonín, a.s., Purkyňova 2, č.p. 2933, 695 11 Hodonín, a to v hodinách určených pro styk s odběrateli s tím, že v případě ústně uplatněné reklamace je zaměstnanec obyvatelského oddělení povinen sepsat o tomto písemný záznam,
 - odběratel, s kterými dodavatel uzavřel smlouvu o dodávce pitné vody a odvádění odpadních vod **pro domácnost**, mají možnost uplatnit reklamaci přímo na provozech společnosti, které pro ně realizují dodávku pitné vody, resp. odvádění odpadních vod. Adresy provozů včetně telefonického spojení jsou uvedeny v příloze reklamačního řádu.
- telefonicky lze uplatnit reklamaci v případech reklamace jakosti dodávané pitné vody nebo odvádění odpadních vod, kdy může dojít ke škodě na majetku nebo ohrožení zdraví osob a to na dispečinku společnosti, který má nepřetržitý provoz, č. tel. 723 446 499 nebo 518 340 606. Rovněž o takovémto podání je dispečer povinen sepsat písemný záznam.

Písemná reklamace musí obsahovat:

- jméno a příjmení odběratele,
- u právnické firmy a fyzické podnikající osoby název a IČ,
- adresu odběratele,
- místo odběru pitné vody nebo vypouštění odpadních vod,
- číslo odběrného místa,
- číslo smlouvy,
- popis vady nebo reklamace.

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 reklamace, nebudou tyto reklamovány jako reklamace a budou dodavatelem řešeny jako stížnosti v souladu s obecně závaznými právními předpisy.

III. Způsob a lhůty vyřízení reklamace

Dodavatel je povinen zajistit, aby po celou pracovní dobu uvedenou v části II. tohoto Reklamačního řádu byl na obyvatelském oddělení a na provozech společnosti přítomen zaměstnanec, který převezme reklamaci odběratele. V případě, že nebude možné 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 dnů ode dne uplatnění reklamace, pokud se dodavatel s odběratelem nedohodli na jiné lhůtě. V složitých případech, kdy k vyřízení je třeba předložení dalších úkonů (např. odborné vyjádření) se lhůta 30 dnů prodlužuje o dobu potřebnou k zajištění těchto úkonů.

Odběratel je povinen poskytnout dodavateli nezbytnou součinnost při prošetřování a řešení reklamaci, 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.

- 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 z. 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 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. Odběr kontrolního vzorku

zajistí dodavatel bez zbytečného odkladu od uplatnění reklamace 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.

- Na základě reklamace množství dodané pitné vody, kdy ze strany odběratele není zpochybňována funkčnost vodoměru a správnost měření, zajistí dodavatel 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 vedenými dodavatelem.
- V případě reklamace 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 neproděně písemně odběrateli. 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:
 - zjistí-li se při přezkoušení vodoměru vyžádaném odběratelem, že údaje vodoměru splňují požadavky stanovené zvláštním právním předpisem, hradí náklady spojené s výměnou a přezkoušením vodoměru odběratel,
 - pokud údaje vodoměru nespĺňují některý z požadavků stanovených zvláštním právním předpisem (zákon č. 505/1990 Sb., o metrologii, v platném znění) nebo pozbylo-li platnosti ověření vodoměru podle tohoto zvláštního právního předpisu, považuje se vodoměr za nefunkční a náklady spojené s výměnou a přezkoušením vodoměru hradí dodavatel. Stanovení množství dodané vody se v tom případě provádí podle skutečného odběru ve stejném období roku předcházejícímu tomu období, které je předmětem reklamace 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, pokud se provozovatel s odběratelem nedohodne jinak. Za období k vypořádání se 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.
- 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.
- V případě reklamace množství odváděných odpadních vod je dodavatel 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 dodavatel s odběratelem dohodnout na prověření množství odváděných odpadních vod umístěním měřícího zařízení dodavatele na dohodnutém místě a po stanovenou dobu.
- 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 vystavenou fakturu opravit nebo vyhotovit fakturu novou. Oprávněným vrácením faktury přestává běžet původní lhůta splatnosti.
- Při určení výše stočného pomoci ročních směrných čísel spotřeby vody je povinen odběratel oznámit změnu v počtu trvale bydlících obyvatel nemovitosti a změnu ovlivňující použití jiného směrného čísla dodavateli do 30 dnů ode dne vzniku změny a řádně doložit. Nejpозději 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.
- Při změně odběratele z titulu změny vlastníka k připojené nemovitosti je třeba postupovat způsobem uvedeným v obchodních podmínkách. Do doby ukončení odběru nebo převedení odběru na jiného odběratele odpovídá za všechny vzniklé závazky původní odběratel. Reklamace uplatňované z důvodu nenahlášení změny vlastnictví jsou bezpředmětné.

IV. Nároky vyplývající z odpovědnosti za vady

- 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.
- 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., může být odběrateli poskytnuta sleva, přičemž výše této slevy bude stanovena individuálně s přihlédnutím k závažnosti vady.
- V ostatních případech je dodavatel povinen bez zbytečného odkladu na vlastní náklady oprávněnou reklamaci vyřešit, a to odstraněním závadného stavu.
- Uplatněním nároku z odpovědnosti za vady zůstává nedotčena odpovědnost dodavatele za škody způsobené provozem dle občanského zákoníku, popřípadě za škodu způsobenou vadou výrobku dle z. č. 59/1998 Sb.

V. Závěrečná ustanovení

Tento reklamační řád nabývá účinnosti dnem 1. 2. 2008.

Příloha reklamačního řádu

Kontaktní adresy a telefonní čísla na zákaznické centrum a provozy akciové společnosti Vodovody a kanalizace Hodonín

Vodovody a kanalizace Hodonín, a.s.
Zákaznické centrum
Purkyňova 2, č.p. 2933,
695 11 Hodonín
Tel.: 518 340 606

Provoz vodovodů a kanalizací
Za humny 3278
697 01 Kyjov
Tel.: 518 612 407, 518 305 376

Provoz vodovodů a kanalizací
Ul. Legionářů 3517
695 01 Hodonín
Tel.: 518 353 788, 518 353 173

Provoz vodovodů a kanalizací
Masarykova 1196
698 01 Veselí nad Moravou
Tel.: 518 384 979, 518 699 521