

REKLAMAČNÍ ŘÁD

Obecná ustanovení

Společnost Vodovody a kanalizace Hodonín, a.s., Purkyňova 2933/2, 695 11 Hodonín jako dodavatel pitné vody z vodovodu a odvádění odpadních vod (dále jen dodavatel) vydává ve smyslu § 36, odst. 3, písm. g) zákona č. 274/2001 Sb. o vodovodech a kanalizacích pro veřejnou potřebu 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:

- a) rozsah a podmínky odpovědnosti za vady:
 - pitné vody dodané vodovodem,
 - služeb poskytovaných v souvislosti se zajištěním dodávky vody a odvádění odpadních vod kanalizací,
- b) způsob a místo uplatnění reklamace odběratelem,
- c) 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. o vodovodech a kanalizacích pro veřejnou potřebu v platném znění a dále na ostatní práce a služby poskytované v souvislosti dodávkou vody a odvádění odpadních vod.

I. Rozsah a podmínky reklamace

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

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

Reklamací uplatňuje odběratel:

- **písemně**
 - poštou na adresu dodavatele uvedenou ve smlouvě o dodávce vody a odvádění odpadních vod,
 - elektronickou poštou na adresu: reklama@vak-hod.cz, datovou schránkou ID a2pgx2s
- **osobně** na oddělení odbytu společnosti na adrese: Vodovody a kanalizace Hodonín, a.s., Purkyňova 2933/2, 695 11 Hodonín, a to v hodinách určených pro styk s odběrateli s tím, že v případě ústně uplatněné reklamace je zaměstnanec odbytového oddělení povinen sepsat o tomto písemný záznam,
- **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 v úředních hodinách na tel. čísle 518 305 911 nebo mimo úřední hodiny na tel. čísle 800 800 825. Rovněž o takovémto podání je zaměstnanec společnosti povinen sepsat písemný záznam.

Písemná reklamace musí obsahovat:

- jméno a příjmení odběratele,
- 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 zaslanych 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 v souladu s obecně závaznými právními předpisy.

Lhůta pro uplatnění reklamace

Odběratel je povinen uplatnit reklamaci bez zbytečného odkladu poté, kdy zjistil vadu poskytované služby nebo nesprávnost vyúčtování. Reklamací vyúčtování stočného je doporučeno uplatnit nejpozději do dne splatnosti příslušného vyúčtování; tím nejsou dotčena práva odběratele vyplývající z obecně závazných právních předpisů.

II. Způsob a lhůty vyřízení reklamace

1. Dodavatel je povinen zajistit, aby po celou pracovní dobu byl přítomen zaměstnanec společnosti, 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. Reklamace musí být vyřízena nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění reklamace, pokud se dodavatel s odběratelem nedohodl na jiné lhůtě. Ve složitých případech, kdy k vyřízení je třeba předložení dalších úkonů (např. odborné vyjádření) se lhůta 30 dnů může prodloužit o dobu nezbytnou k zajištění těchto úkonů.

2. 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.
- 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 zákona č. 258/2000 Sb. 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 vyhláškou č. 252/2004 Sb. a reklamáce bude po provedení rozboru vzorku kvalifikována jako neoprávněná, uhradí odběratel náklady na provedení odběru a rozboru kontrolního vzorku vody. Odběr kontrolního vzorku zajistí dodavatel 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 reklamáce 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 reklamáce provedení kontrolního odečtu stavu vodoměru a vyhotovení fotodokumentace stavu vodoměru, a to za přítomnosti odběratele nebo jím pověřené osoby. Vyhodnocení reklamáce bude provedeno bezprostředně pro provedení kontrolního opisu stavu vodoměru a porovnání zjištěných údajů s údaji o odběrném místě vedeném dodavatelem.
 - V případě reklamáce 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 dnů od jejího doručení přezkoušení vodoměru u autorizované zkušebny. Nelze reklamovat vodoměr, který již v době podání reklamáce nebyl osazen v síti. Výsledky přezkoušení oznámí dodavatel neprodleně písemně odběrateli. Náklady spojené s přezkoušením a výměnou vodoměru budou hrazeny podle výsledku přezkoušení vodoměru dle § 17, odst. 4 zákona č. 274/2001 Sb.:
 - 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 požadavky stanovené zvláštním právním předpisem, nebo vodoměr je vadný, nefunkční, nebo již uplynula lhůta stanovená pro jeho pravidelné ověření, hradí náklady spojené s výměnou a přezkoušením vodoměru dodavatel.
 - V případě reklamáce odvádění odpadních vod v dohodnutém rozsahu a stanoveným způsobem zajistí dodavatel bez zbytečného odkladu prošetření reklamáce 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 reklamáce považována za bezpředmětnou.
 - V případě reklamáce 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, se může dodavatel s odběratelem dohodnout na prověření množství odvádění 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 fakturu opravit nebo vyhotovit fakturu novou. Oprávněným vrácením faktury přestává běžet původní lhůta splatnosti.
 - Při určování výše stočného pomocí ročních směrných čísel spotřeby vody je povinen odběratel oznámit změnu v počtu obyvatel nemovitosti a změnu ovlivňující použití jiného směrného čísla dodavateli do 30 dnů ode dne vzniku změny a řádně doložit. Nejpozději tak může učinit do dne vystavení faktury za období, v němž nastala předmětná změna. Na pozdější reklamáce (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. Reklamáce uplatňované z důvodu nenahlášení změny vlastnictví jsou bezpředmětná.

Způsob informování o vyřízení reklamáce

Provozovatel informuje odběratele o vyřízení reklamáce písemně, a to poštou, elektronickou poštou, do datové schránky, nebo jiným prokazatelným způsobem podle formy kontaktu sdělené odběratelem při uplatnění reklamáce.

Působnost správních orgánů v oblasti ochrany odběratele

Dozor nad dodržováním povinností podle zákona č. 274/2001 Sb., o vodovodech a kanalizacích, vykonávají příslušné správní orgány v rozsahu stanoveném tímto zákonem. Je-li odběratel spotřebitelem, vykonávají ochranu spotřebitele rovněž příslušné orgány podle zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, v platném znění.

III. Nároky vyplývající z odpovědnosti za vady

- V případě oprávněné reklamáce množství dodané pitné vody nebo oprávněné reklamáce množství odvedené odpadní vody vystaví dodavatel k vydané faktuře dobropis na uznaný objem reklamáce.
- Reklamáce z důvodu neoznámení změny odběratele nebo neoznámení změny v údajích odběratele bude považována za neodůvodněnou a nebude uznána.
- 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 provozní činností ve smyslu § 2924 občanského zákoníku (zákon č. 89/2012 Sb.).

IV. Závěrečná ustanovení

Tento reklamační řád nabývá účinnosti dnem 1.5.2026