

REKLAMAČNÍ ŘÁD

I. Obecná ustanovení

1. Městské vodovody a kanalizace Vrchlábí, příspěvková organizace se sídlem Nádražní 832 Vrchlábí 54301, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném u Krajského soudu v Hradci Králové, oddíl Pr, vložka 1061, IČO 492 90 240, DIČ CZ 492 90 240, jako dodavatel pitné vody z vodovodu pro veřejnou potřebu a odvádění odpadních vod do kanalizace pro veřejnou potřebu vydává ve smyslu § 36, odst. 3 písm. g) zákona č. 274/2001 Sb. o vodovodech a kanalizacích a o změně některých zákonů tento reklamační řád, stanovující rozsah a podmínky odpovědnosti za vady v dodávce pitné vody dodané vodovodem a odvádění odpadních vod kanalizací pro veřejnou potřebu, způsob a místo jejich uplatnění včetně nároků vyplývajících z této odpovědnosti.
2. Reklamační řád se vztahuje na dodávku pitné vody z vodovodu pro veřejnou potřebu a odvádění a čištění odpadních vod kanalizací pro veřejnou potřebu na základě písemně uzavřené smlouvy dle § 8 odst. 6 zákona č. 274/2001 Sb.

II. Rozsah a podmínky reklamace

1. Odběratel má právo vůči dodavateli uplatnit odpovědnost za vady:
 - a) u dodávky pitné vody na:
 - jakost pitné vody dodávané vodovodem pro veřejnou potřebu
 - množství dodávané pitné vody vodovodem pro veřejnou potřebu
 - b) u odvádění odpadních vod na:
 - odvádění odpadních vod do kanalizace pro veřejnou potřebu
2. Reklamaci uplatňuje odběratel:
 - a) Písemně na adresu pro doručování písemností uvedenou ve smlouvě o dodávce vody a odvádění odpadních vod: Městské vodovody a kanalizace Vrchlábí, Nádražní 832, Vrchlábí 54301

Písemná reklamace musí obsahovat:

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

V případě písemností zaslanych odběratelem na adresu dodavatele, které nebudou obsahovat náležité údaje nezbytné pro řádné uplatnění reklamace, bude klasifikována reklamace jako bezpřemětná.

- b) Osobně v sídle organizace: Městské vodovody a kanalizace Vrchlabí, Nádražní 832, Vrchlabí 54301 v provozní době Po-Pá - 6:30-14:30.

V případě osobního uplatnění reklamace je dodavatel povinen sepsat písemný záznam reklamace. Odběratel stvrdí svým podpisem reklamační záznam a obdrží jeho kopii.

- c) Telefonicky v provozní době organizace Po-Pá 6:30-14:30 na tel. 499 421 304 a mimo provozní dobu na tel. 731 200 531 nepřetržitě.

Reklamace podaná telefonickou formou bude řešena operativně bez prodloužení dle závažnosti reklamace (např. při reklamaci jakosti dodávané pitné vody vzhledem k ochraně lidského zdraví, ochraně veřejného majetku apod.) se zpětnou zprávou o způsobu jejího vyřízení odběrateli.

Telefonická reklamace musí obsahovat:

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

V případě reklamace při dodávce pitné vody a odvádění odpadních vod, kdy dojde ke škodě na majetku nebo ohrožení zdraví osob, lze reklamaci uplatnit telefonicky na tel. 731 200 531 nepřetržitě.

Reklamace musí obsahovat:

- jméno a příjmení odběratele
- adresu odběratele
- místo odběru
- reklamovanou vadu

III. Způsob a lhůty pro vyřízení reklamace

1. 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.
2. V případě reklamace jakosti dodávané pitné vody (zápach, zákal, barva apod.) musí být reklamace odběratelem podána neprodleně po jejím zjištění nejpozději však do 24 hodin. Dle popisu reklamované vady v jakosti dodávané pitné vody rozhodne dodavatel (nebo jím pověřená osoba) o kontrolním rozboru v daném vodovodu na podkladu provedených a vyhodnocených

rozborů pitné vody dle plánu kontroly pitné vody dle zákona č.258/2000 Sb. a vyhlášky č.252/2004 Sb. Bude-li odběratel trvat na provedení kontrolního rozboru dodávané pitné vody, mimo plán rozboru pitné vody dle zákona č.258/2000 Sb. a vyhlášky č.252/2004 Sb., bude tento rozbor zajištěn dodavatelem v nezávislé akreditované laboratoři a po písemné žádosti odběratele. Prokáže-li se, že nenastalo zhoršení kvality vody ze strany dodavatele, uhradí náklady spojené s provedením rozboru odběratel. Jestliže se prokáže, že zhoršení kvality vody nastalo u dodavatele, pak veškeré náklady spojené s vyřízením reklamace hradí dodavatel.

3. V případě reklamace množství dodané pitné vody, kdy ze strany odběratele není zpochybňována funkčnost vodoměru a správnost měření, zajistí dodavatel ve lhůtě do 3 pracovních dnů ode podání reklamace provedení kontrolního odečtu stavu vodoměru 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 dodavatelem.
4. V případě reklamace množství dodané pitné vody z důvodu pochybnosti o správnosti měření dodané pitné vody vodoměrem, je dodavatel na základě písemné žádosti odběratele ve lhůtě do 30 dnů ode doručení zajistit přezkoušení vodoměru u subjektu oprávněného k provádění státní metrologickou kontrolu měřidel. 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.
5. V případě reklamace fakturačních údajů lze tuto reklamaci zohlednit před uplynutím lhůty splatnosti vystavené faktury. V případě zjištěných vad fakturačních údajů je dodavatel povinen dle povahy nesprávnosti údajů na faktuře tuto fakturu opravit nebo vyhotovit novou a stávající lhůtu splatnosti upravit. V případě neoprávněné reklamace faktury zůstává v platnosti původní lhůta splatnosti a náklady spojené s takovou reklamací hradí odběratel.
6. V případě reklamace množství odváděných odpadních vod je dodavatel povinen do 3 dnů prověřit údaje na základě, kterých bylo množství stanoveno.
7. Ostatní reklamace vyřídí dodavatel ve lhůtě do 30 dnů ode dne podání reklamace.
8. Ve složitých případech, kdy je k vyřízení reklamace třeba předložit další skutečnosti (znalecký posudek, odborné vyjádření atd.) se lhůta prodlužuje o dobu k zajištění těchto skutečností.

IV. Nároky vyplývající z odpovědnosti za vady

1. V případě oprávněné reklamace množství dodané pitné vody bude postupováno dle § 17 zákona č. 274/2000 Sb.
2. V případě oprávněné reklamace množství odvedené odpadní vody bude postupováno podle § 19 zákona č.274/2001 Sb.

3. V ostatních případech je dodavatel 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 dodavatele za škody způsobené provozem dle občanského zákoníku.

V. Závěrečná ustanovení

1. Tento reklamační řád nabývá účinnosti dnem 1.3.2017

Ing. Mgr. Petra Vrabcová
Ředitel příspěvkové organizace

01 
MĚSTSKÉ VODOVODY A KANALIZACE
VRCHLABÍ
příspěvková organizace
Nádražní 832 | 543 01 Vrchlabí
IČ: 49290240 | DIČ: CZ49290240