

Vnitřní předpis č. 76/2022

REKLAMAČNÍ ŘÁD

Typ dokumentu:	Dokument organizace stanovující podmínky pro vyřízení reklamací
Účel dokumentu:	Tento dokument obsahuje informace o rozsahu, podmínkách a způsobu uplatnění práva z vadného plnění (dále jen „reklamace“) v souvislosti se smlouvami uzavřenými mezi odběratelem a provozovatelem na dodávku pitné vody a/nebo odvádění odpadních vod dle § 8 odst. 6 zákona č.274/2001 Sb.
Místo a rozsah účinnosti:	
Účinnost:	od 22.11.2022
Platnost: dnem vydání, tj.	22.11.2022
Publikováno:	dle rozdělovníku
Zpracoval(a):	Ing. Mgr. Petra Vrabcová
Zkontroloval(a):	Ing. Mgr. Petra Vrabcová
Schválil a vydal:	Ing. Mgr. Petra Vrabcová – ředitel organizace
Dokument je závazný pro:	celou organizaci

Rozdělovník:

1 x vnitřní předpis	Úložiště: počítač – sdílený (\\server2017) (s:) – vnitřní předpisy	
1 x ředitel organizace		Ing. Mgr. Petra Vrabcová
1 x ekonomické oddělení		Renáta Jaroušová
1x vedoucí ČOV		Zdeněk Satur
1x vedoucí ÚV Herlíkovice		Zdeněk Satur
1x vedoucí provozu distribuce vod. a kanal. sítí		Luděk Kalenský
1x pro odběratele		uveřejněno

I. OBECNÁ USTANOVENÍ

Městské vodovody a kanalizace Vrchlabí, příspěvková organizace se sídlem na adrese Nádražní 832 Vrchlabí 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 provozovatel vodovodu a kanalizace pro veřejnou potřebu, který poskytuje dodávku pitné vody z vodovodu pro veřejnou potřebu a/nebo poskytuje odvádění odpadních vod do kanalizace pro veřejnou potřebu odběrateli 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 vadného plnění (dále jen „reklamace“) v souvislosti se smlouvou(ami) uzavřenou(ými) mezi odběratelem a provozovatelem na dodávku pitné vody a/nebo odvádění odpadních vod dle § 8 odst. 6 zákona č. 274/2001 Sb.

II. ROZSAH A PODMÍNKY REKLAMACE

Odběratel má právo vůči provozovateli uplatnit odpovědnost za vadné plnění v souvislosti se smlouvou(ami) uzavřenou(ými) dle § 8 odst. 6 zákona č. 274/2001 Sb. mezi odběratelem a provozovatelem na dodávku pitné vody a/nebo odvádění odpadních vod.

např. reklamace jakosti pitné vody dodávané vodovodem pro veřejnou potřebu nebo její množství.
reklamace množství dodávané pitné vody dodávané vodovodem pro veřejnou potřebu.
reklamace množství odváděných odpadních vod do kanalizace pro veřejnou potřebu.
reklamace vysokého tlaku ve vodovodu pro veřejnou potřebu.
reklamace fakturačních údajů na daňovém dokladu.
jiné reklamace vyplývající ze smluvního vztahu mezi provozovatelem a odběratelem.

III. ZPŮSOBY UPLATNĚNÍ REKLAMACE

- a) **písemně na adresu** pro doručování písemností uvedenou ve smlouvě o dodávce vody a odvádění odpadních vod: Městské vodovody a kanalizace Vrchlabí, Nádražní 832, Vrchlabí 54301

Písemná reklamace musí obsahovat:

- jméno a příjmení odběratele,
- adresu odběratele,
- místo plnění dodávky pitné vody a/nebo odvádění odpadních vod,
- popis vady nebo reklamace,
- datum podání reklamace a podpis odběratele

V případě písemností zaslaných odběratelem na adresu provozovatele, které nebudou obsahovat náležité údaje nezbytné pro řádné uplatnění reklamace, bude klasifikována reklamace jako bezpředmětná.

- 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 provozovatel povinen sepsat písemný záznam reklamace. Odběratel potvrdí 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.

Reklamacie podaná telefonickou formou bude řešena operativně bez prodlení dle závažnosti reklamacie (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 reklamacie musí obsahovat:

- jméno a příjmení odběratele,
- adresu odběratele,
- místo plnění dodávky pitné vody a/nebo odvádění odpadních vod,
- popis vady nebo reklamacie,

- d) **e-mailovou korespondencí:** na e-mailové adresy jednotlivých zaměstnanců organizace, kterých se předmět reklamacie týká. E-mailové adresy jsou uvedeny na webových stránkách organizace nebo lze použít obecnou e-mailovou adresu: mevakvr@mevakvr.cz.

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

IV. **PODMÍNKY VYŘÍZENÍ REKLAMACE**

Odběratel je povinen poskytnout provozovateli nezbytnou součinnost při prošetřování a řešení reklamacie, zejména je povinen umožnit provozovateli přístup k měřidlu - 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 stavby/pozemku za účelem prověření správnosti účtovaného množství dodané pitné vody a/nebo odvádění odpadních vod.

Reklamacie fakturačních údajů na daňovém dokladu:

V případě reklamacie fakturačních údajů lze tuto reklamaci zohlednit před uplynutím lhůty splatnosti vystavené faktury. V případě zjištěných vad fakturačních údajů je provozovatel povinen dle povahy nesprávnosti údajů na faktuře tuto fakturu opravit nebo vyhotovit novou a stávající lhůtu splatnosti upravit. V případě neoprávněné reklamacie faktury zůstává v platnosti původní lhůta splatnosti a náklady spojené s takovou reklamací hradí odběratel.

Reklamacie jakosti dodávané pitné vody:

V případě reklamacie jakosti dodávané pitné vody (zápach, zákal, barva apod.) musí být reklamacie odběratelem podána neprodleně po jejím zjištění nejpozději však do 24 hodin. Dle popisu reklamované vady v jakosti dodávané pitné vody rozhodne provozovatel (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. ve znění pozdějších předpisů a vyhlášky č.252/2004 Sb. ve znění pozdějších předpisů, bude tento rozbor zajištěn provozovatelem v laboratoři s potřebnou akreditací. Prokáže-li se, že nenastalo zhoršení kvality vody ze strany provozovatele, uhradí náklady spojené s provedením rozboru odběratel. Jestliže se prokáže, že zhoršení kvality vody nastalo u provozovatele, pak veškeré náklady spojené s vyřízením reklamacie hradí provozovatel.

Reklamacie množství dodané pitné vody a/nebo odváděných odpadních vod

V případě reklamacie množství dodané pitné vody a/nebo odvádění odpadních vod, kdy ze strany odběratele není zpochybňována funkčnost měřidla a správnost měření, zajistí provozovatel ve lhůtě **do 3 pracovních dnů** ode podání reklamacie provedení kontrolního odečtu stavu měřidla za přítomnosti odběratele nebo jím pověřené osoby.

Vyhodnocení reklamace bude provedeno bezprostředně po provedení kontrolního opisu stavu měřidla a porovnání zjištěných údajů s údaji v místě plnění vedeném provozovatelem.

V případě reklamace množství dodané pitné vody a/nebo odvádění odpadních vod z důvodu pochybnosti o správnosti měření má právo odběratel na základě písemné žádosti (vyplněním formuláře na webových stránkách provozovatele nebo přímo v sídle provozovatele) požadovat přezkoušení měřidla – vodoměru.

Provozovatel zajistí přezkoušení měřidla u subjektu oprávněného k provádění státní metrologické kontroly měřidel (do 30 dnů ode dne doručení žádosti). Výsledek přezkoušení oznámí provozovatel neprodleně písemně odběrateli. Odběratel je povinen poskytnout provozovateli k odečtu i výměně měřidla nezbytnou součinnost.

Dále má odběratel právo zajistit si na vlastní náklady metrologickou zkoušku měřidla na místě instalace, a to nezávislým měřidlem, připojeným na odbočení s uzávěrem za osazeným měřidlem na potrubí vnitřního vodovodu před jeho prvním rozdělením. Právo lze uplatnit nejpozději při výměně vodoměru.

Zjistí-li se při přezkoušení měřidla vyžádaném odběratelem, že:

- a) údaje měřidla nesplňují některý z požadavků stanovených zvláštním právním předpisem, měřidlo se považuje za nefunkční; stanovení množství dodané pitné vody a/nebo odváděné odpadní vody se v tom případě provádí podle skutečného odběru ve stejném období roku předcházejícímu tomu období, které je předmětem reklamace nebo žádosti o přezkoušení měřidla. V případě, že takové údaje nejsou k dispozici, nebo jsou zjevně zpochybnitelné, stanoví se množství podle následného odběru ve stejném období roku nebo podle směrných čísel spotřeby vody, pokud se provozovatel s odběratelem nedohodne jinak,
- b) údaje měřidla splňují požadavky stanovené zvláštním právním předpisem (zákon o metrologii), hradí náklady spojené s výměnou a přezkoušením měřidla odběratel,
- c) pozbylo platnosti ověření měřidla podle zvláštního právního předpisu, považuje se měřidlo za nefunkční; stanovení množství dodané pitné vody se v případě nesouhlasu odběratele provede postupem uvedeným v písmenu a),
- d) měřidlo je nefunkční, hradí náklady spojené s jeho výměnou a přezkoušením provozovatel.

Reklamacie jiných vad

Reklamacie jiného vadného plnění bude řešena dle závažnosti (např. vzhledem k ochraně lidského zdraví, ochraně veřejného majetku apod.) se zpětnou zprávou o způsobu jejího vyřízení odběrateli. Reklamacie bude provozovatelem vyřízena ve lhůtě max. do 30 dnů ode dne podání reklamace.

V. Nároky vyplývající z odpovědnosti za vadné plnění

V případě oprávněné reklamace množství dodané pitné vody bude postupováno dle § 17 zákona č. 274/2001 Sb.

V případě oprávněné reklamace množství odváděné odpadní vody bude postupováno podle § 19 zákona č. 274/2001 Sb.

Uplatněním nároku z odpovědnosti za vadná plnění zůstává nedotčena odpovědnost provozovatele za škody dle občanského zákoníku.

VI. Mimosoudní řešení sporů

Dle zákona č. 378/2015 Sb. o ochraně spotřebitele, může spotřebitel uplatnit nárok na mimosoudní řešení sporů. V případě spotřebitelského sporu, kdy nedojde ke smírné dohodě mezi odběratelem a provozovatelem – Městské vodovody a kanalizace Vrchlabí, příspěvková organizace se může odběratel do jednoho roku od prvotního uplatnění nároku u provozovatele obrátit na Českou obchodní inspekci, oddělení ADR, adresa: Štěpánská 15, 110 00 Praha 1, a její krajské odběratelem inspektoráty s návrhem na mimosoudní řešení sporu. Odkaz na webové stránky ČOI:

www.coi.cz

VII. Závěrečná ustanovení

Reklamáce bude provozovatelem vyřízena ve lhůtě max. do 30 dnů ode dne podání reklamáce.

Ve složitých případech, kdy je k vyřízení reklamáce třeba předložit další skutečnosti reklamáce (znalecký posudek, odborné vyjádření atd.) se lhůta prodlužuje o dobu k zajištění těchto skutečností.

Vnitřní předpis č. 76/2022 nahrazuje v plném rozsahu dokument – Reklamační řád z 1.10.2018, který pozbývá účinnosti dnem 22.11.2022.

Tento dokument nabývá účinnosti dnem podpisu osoby oprávněné ke schvalování dokumentace, tj. ředitelem organizace.

Ve Vrchlabí dne: 22.11.2022

Schválil:

Ing. Mgr. Petra Vrabcová, ředitel organizace