

Reklamační řád

I. Obecná ustanovení

Společnost Vodovody a kanalizace Beroun, a.s. jako dodavatel pitné vody z vodovodu a odvádění odpadních vod kanalizací vydává ve smyslu § 36, odst. 3, písm. g). č. 274/2001 Sb. o vodovodech a kanalizacích pro veřejnou potřebu (dále jen ZVK) 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 dle práva z vadného plnění dodávky pitné vody dodané vodovodem a reklamaci poskytovaných služeb v souvislosti se zajištěním dodávky vody a odvádění odpadních vod kanalizací, způsob a místo jejich uplatnění včetně nároků vyplývajících z tohoto práva. Reklamační řád se vztahuje na dodávku vody z vodovodu a odvádění odpadních vod kanalizací, realizovaných na základě písemné smlouvy uzavřené podle § 8, odst. 6 výše uvedeného zákona.

Reklamacie: uplatnění odpovědnosti za vady výrobků a služeb.

Stížnost: stížností dává zákazník najevo svou nespokojenost s určitým stavem věci nebo proběhnutými událostmi.

Zaměstnanci přijímající reklamaci nebo stížnost mají povinnost postupovat v souladu s reklamačním řádem a vyhotovit záznam o každé reklamaci či stížnosti, která je podána telefonicky nebo při osobní návštěvě a předat jej k následnému vyřízení. Současně jsou povinni odeslat tuto informaci o přijetí reklamacie a stížnosti vedoucí zákaznického centra, která vede evidenci přijatých reklamací s přehledem o době vyřízení. O reklamacích došlých poštou nebo e-mailem se záznam nevyhotovuje.

II. Rozsah a podmínky reklamacie

Odběratel má právo uplatnit vůči dodavateli právo z vadného plnění a reklamaci:

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

Reklamaci uplatňuje odběratel:

- a) písemně na adresu dodavatele uvedenou ve smlouvě
- b) osobně v sídle dodavatele, v obchodní kanceláři dodavatele nebo na příslušném provozním středisku dodavatele v době vymezených hodin pro veřejnost s tím, že v případě ústně uplatněné reklamacie je zaměstnanec dodavatele povinen na vyžádání sepsat o tomto písemný záznam
- c) telefonicky na tel.: 800100663 pouze v případě reklamacie jakosti dodávané vody nebo odvádění odpadních vod, kdy může dojít ke škodě na majetku nebo ohrožení zdraví osob, zaměstnanec dodavatele je povinen na vyžádání sepsat o tomto písemný záznam

Písemná reklamacie nebo záznam o reklamaci musí obsahovat:

- jméno a příjmení odběratele,
- adresu odběratele a případné telefonní spojení
- místo odběru pitné vody nebo vypouštění odpadních vod
- popis vady nebo reklamacie.

V případě písemností zaslaných odběratelem na adresu dodavatele, které nebudou obsahovat výše uvedené údaje nezbytné pro řádné uplatnění reklamacie, nebudou tyto kvalifikovány jako reklamace a budou dodavatelem řešeny jako stížnosti v souladu s obecně závaznými právními předpisy.

III. Způsob a lhůty pro vyřízení reklamace

V případě, že není možno vyřídit reklamaci ihned na místě jejího podání (osobní návštěva), 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 kalendářních dnů ode dne uplatnění reklamace, pokud se dodavatel s odběratelem nedohodli na delší lhůtě. O výsledku reklamace musí být odběratel informován. Je-li na základě reklamace vystavena opravná faktura, považuje se současně za písemné oznámení výsledku reklamace.

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.

Reklamace se řídí následujícími ustanoveními:

a) **Zjevná vada jakosti vody** (zápach, zákal, barva apod.) musí být reklamována odběratelem nejpozději do 24 hodin od zjištění, ostatní vady jakosti bez zbytečného odkladu po jejich 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. Odběr kontrolního vzorku zajistí dodavatel bez zbytečného odkladu s tím, že odběr vzorků bude proveden 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. 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 vyhlášky č. 252/2004 Sb. v platném znění nebo povolené orgánem ochrany veřejného zdraví ve smyslu zákona č. 258/2000 Sb. a reklamace bude po provedení rozboru vzorku kvalifikována jako neoprávněná, uhradí odběratel náklady na provedení odběru a rozboru kontrolního vzorku vody.

Vzorek přinesený osobně zákazníkem, který reklamuje kvalitu dodávané vody není možno považovat za prokazatelný. Odběr vzorků musí být proveden oprávněnou osobou a způsobem v souladu s ČSN ISO 5666 (757051).

b) Na základě **reklamace množství dodané vody, kdy ze strany odběratele není zpochybňována funkčnost vodoměru a správnost měření**, zajistí dodavatel 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 vedeném dodavatelem.

c) V případě **reklamace množství dodané vody z důvodu pochybnosti o správnosti měření dodané vody vodoměrem**, zajistí dodavatel na základě písemné žádosti odběratele ve lhůtě do 30-ti dnů od jejího doručení přezkoušení vodoměru u autorizované zkušebny. Výsledky přezkoušení oznámí dodavatel neprodleně písemně odběrateli. Náklady spojené s přezkoušením a výměnou vodoměru budou hrazeny podle výsledku přezkoušení vodoměru dle § 17, odst. 4 ZVK v platném znění.

V případě **reklamací odvádění odpadních vod** v dohodnutém rozsahu a stanoveným způsobem zajistí dodavatel prošetření reklamací na místě samém za přítomnosti odběratele nebo jím pověřené osoby. Je-li předmětem reklamací měření odváděných odpadních vod pomocí měřidla ve vlastnictví odběratele, postupuje se analogicky k předchozímu bodu a § 17, odst. 4 ZVK.

- d) 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 vyhotovit fakturu novou. Oprávněným vrácením faktury přestává běžet původní lhůta splatnosti.
- e) Vzniknou-li chyby nebo omyly při vyúčtování **nesprávným odečtem**, početní chybou a podobně, mají odběratel i dodavatel nárok na vyrovnání nesprávně vyúčtovaných částek. Odběratel může uplatnit reklamací nejpozději do termínu splatnosti uvedeného na faktuře. V případě neoprávněné reklamací budou náklady vzniklé dodavateli vyúčtovány odběrateli.

IV. Práva z vadného plnění

V případě dodávky vody, u které bylo na základě reklamací její jakosti prokázáno, že nevyhovuje stanoveným nebo povoleným požadavkům ve smyslu zákona č. 258/2000 Sb. a zároveň na základě této skutečnosti zakázal orgán ochrany veřejného zdraví používání této vody, nebo se jedná o zjevné senzorické závady, má odběratel právo na poskytnutí slevy z vodného, přičemž výše této slevy bude stanovena individuálně s přihlédnutím k závažnosti vady.

V případě oprávněné reklamací množství dodané pitné vody bude postupováno dle § 17 zákona č. 274/2001 Sb., v případě reklamací množství odvedené odpadní vody podle § 19 téhož zákona.

V ostatních případech je dodavatel povinen bez zbytečného odkladu na vlastní náklady oprávněnou reklamací vyřešit, a to odstraněním závadného stavu. Maximální lhůtou, do které je dodavatel povinen reklamací vyřešit, je 30 dnů ode dne podání reklamací.

V případě, že do této doby není možné zodpovědně o oprávněnosti reklamací rozhodnout, je odběratel povinen toto zákazníkovi oznámit spolu se zdůvodněním, proč řešení reklamací přesáhne tuto lhůtu.

Odběratel má dle § 20d a násl. zák. č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, v platném znění, právo na mimosoudní řešení spotřebitelského sporu vyplývajícího ze smlouvy o dodávce pitné vody a odvádění odpadních vod. Dle § 20e písm. d) tohoto zákona je subjektem mimosoudního řešení spotřebitelských sporů Česká obchodní inspekce, na kterou se odběratel může v takovém případě obrátit.

V. Závěrečná ustanovení

Tento reklamační řád nabývá účinnosti dnem 1.1.2008, aktualizace provedena k 1.8.2016

Vypracoval: Naděžda Fritschová, vedoucí zákaznických služeb
Schválil: Mgr. Jiří Paul, MBA ředitel společnosti