

## REKLAMAČNÍ ŘÁD DODÁVKY PITNÉ VODY A ODVÁDĚNÍ ODPADNÍCH VOD

### Čl. 1

VHOS, a.s. jako dodavatel pitné vody z vodovodu pro veřejnou potřebu (dále jen vodovod) a subjekt zajišťující odvádění odpadních vod do kanalizace pro veřejnou potřebu (dále jen kanalizace) vydává ve smyslu § 36 odst. 3 písm. h) zák. č. 274/2001 Sb., o vodovodech a kanalizacích pro veřejnou potřebu tento reklamační řád.

### Čl. 2

Reklamační řád stanovuje rozsah a podmínky odpovědnosti za vady dodávek pitné vody dodané vodovodem a reklamaci poskytovaných služeb v souvislosti se zajištěním dodávky pitné vody z vodovodu a odvádění odpadních vod kanalizací, způsob a místo jejich uplatnění, včetně nároků vyplývajících z této odpovědnosti.

Reklamační řád se vztahuje na dodávku vody z vodovodu a odvádění odpadních vod kanalizací realizovaných na základě písemné smlouvy uzavřené podle § 8 odst. 5 výše uvedeného zákona.

### Čl. 3

Odběratel má právo uplatnit vůči dodavateli odpovědnost za vady a reklamaci:

- a) u dodávky vody:
  - na jakost dodávané pitné vody
  - na množství dodané pitné vody
- b) u odvádění a čištění odpadních vod
  - na odvádění odpadních vod stanoveným způsobem
  - na množství odváděných odpadních vod
  - technické problémy kanalizace (není nutné)
- c) u vyúčtování
  - na nesprávně zúčtované zálohy
  - jakoukoliv vadu účtu, která brání jeho včasné úhradě

### Čl. 4

Reklamaci uplatňuje odběratel bez zbytečného odkladu:

- písemně na adresu pro doručování písemností uvedenou ve smlouvě o dodávce vody a odvádění odpadních vod
- e-mailem na adresu vhos@vhos.cz
- osobně na příslušném vodo hospodářském provozu v úřední dny v době od 07.00 hodin do 11.00 hodin a od 12.00 hodin do 15.00 hodin.
- telefonicky na čísle 461 357 111 v případě reklamace jakosti dodávané pitné vody nebo odvádění odpadních vod, kdy může dojít ke škodě na majetku nebo ohrožení zdraví osob

Zaměstnanec dodavatele je povinen vyhotovit o podané reklamaci písemný záznam (příloha č. 1- Protokol o reklamaci).

### Čl. 5

Písemná reklamační musí obsahovat:

- jméno a příjmení nebo obchodní jméno odběratele
- adresu odběratele
- místo odběru pitné vody nebo vypouštění odpadních vod
- popis vady nebo reklamace
- stav vodoměru v případě reklamace množství dodané vody
- číslo dokladu a datum vystavení

Stejně údaje jsou nezbytné pro reklamaci uplatněnou osobně či telefonicky.

V případě písemností zaslaných 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.

### Čl. 6

Dodavatel je povinen zajistit, aby po celou dobu uvedenou v čl. 4 tohoto reklamačního řádu byl na příslušném provozu přítomen zaměstnanec pověřený vyřizovat reklamace. Reklamace včetně odstranění vady musí být vyřízena bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30-ti dnů ode dne uplatnění reklamace, vyjma případu uvedeného v čl. 10, pokud se dodavatel s odběratelem nedohodl jinak.

O výsledku reklamace musí být odběratel informován. Je-li na základě reklamace vystavena opravná faktura, považuje se současně za písemné oznámení o výsledku reklamace

### Čl. 7

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.

**Čl. 8**

Zjevná vada jakosti pitné 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 vody dle zákona č. 258/2000 Sb., o ochraně veřejného zdraví, 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., kterou se stanoví požadavky na pitnou vodu a rozsah a četnost její kontroly, a reklamáce bude po provedení rozboru vzorku kvalifikována jako neoprávněná, uhradí odběratel náklady na provedení odběru a rozboru kontrolního vzorku vody.

Aktuální informace o jakosti dodávané pitné vody jsou k dispozici u vlastníka vodovodu a provozovatele vodovodu.

**Čl. 9**

V případě 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 to za přítomnosti odběratele nebo jím pověřené osoby. Vyhodnocení reklamáce bude provedeno bezprostředně po provedení kontrolního opisu stavu vodoměru a porovnání zjištěných údajů s údaji o odběrném místě vedeném dodavatelem.

**Čl. 10**

Při reklamaci množství dodané 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 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 zák. č. 274/2001 Sb. Žádost o přezkoušení vodoměru nezavazuje odběratele povinností zaplatit ve stanovené lhůtě úplatu za vodné a stočné.

**Čl. 11**

V případě reklamáce množství odvádění odpadních vod, popřípadě způsobu jejich odvádění, zajistí

dodavatel nejpozději do 3 pracovních dnů od uplatnění reklamáce odběratelem prošetření reklamáce na místě samém za přítomnosti odběratele nebo jím pověřené osoby.

**Čl. 12**

V případě oprávněné reklamáce množství dodané pitné vody bude postupováno dle § 17 zák. č. 274/2001 Sb., v případě reklamáce množství odvedené odpadní vody podle § 19 téhož zákona. V ostatních případech je dodavatel povinen bez zbytečného odkladu na vlastní náklady oprávněnou reklamaci vyřešit, a to odstraněním závadného stavu a zajistit opravu fakturace vyplývající z reklamáce.

**Čl. 13**

Při změně odběratele postupuje odběratel dle podmínek uvedených ve smlouvě, případně ve „Všeobecných podmínkách dodávky pitné vody a odvádění odpadních vod“, reklamáce z důvodu neoznámení změny odběratele jsou bezpředmětné. V případě, že opravu fakturace bude třeba provést z důvodu nesplnění informačních povinností odběratele, bude tato oprava provedena na náklady odběratele.

**Čl. 14**


Uplatněním nároku z vadného plnění zůstává nedotčena odpovědnost dodavatele za škody způsobené provozní činností dle občanského zákoníku.

Reklamáce bude zamítnuta v případě, že odběratel vadu neoznámí bez zbytečného odkladu poté, kdy vady zjistil nebo při vynaložení odborné péče měl vady zjistit.

V případě zamítnutí reklamáce má odběratel právo dovolat se k vlastníkovému majetku

**Čl. 15**

Tento reklamační řád nabývá účinnosti dnem 1.2.2014.

  
Ing. Jan Š I M O N  
předseda představenstva