

# Reklamační řád

## 1. Obecná ustanovení

Vodárenská společnost Lánov, spol. s r.o., jako provozovatel vodovodu kanalizací/ dále jen provozovatel/ vydává ve smyslu § 36 odst. 3, písm. c) zákona č. 274/2001 Sb. o vodovodech a kanalizacích pro veřejnou potřebu v platném znění tento reklamační řád. Reklamační řád stanovuje rozsah a podmínky odpovědnosti za vady 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 této odpovědnosti provozovatele.

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.

## 2. Rozsah a podmínky reklamace

Odběratel má právo uplatnit vůči provozovateli odpovědnost za vady 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:

- písemně na adresu pro doručování písemností uvedenou ve smlouvě o dodávce vody a odvádění odpadních vod, tj.:

Vodárenská společnost Lánov, spol.s.r.o.  
543 41 Lánov 63

- osobně v provozním středisku provozovatele na adrese Lánov čp. 63 a v provozní době 7,00 až 12,00 hod /pondělí 7,00 až 17,00 hod/ s tím, že v případě ústně uplatněné reklamace je zaměstnanec provozovatele pověřený vyřizováním reklamací povinen sepsat o tomto písemný záznam, který odběratel podepíše. Reklamující odběratel obdrží kopii tohoto záznamu. V případě reklamace jakosti dodávané pitné vody nebo odvádění odpadních vod, kdy může dojít ke škodě na majetku nebo ohrožení zdraví osob. lze reklamaci uplatnit telefonicky na tel.č. 603226060 a 499522331. Pověřeným zaměstnancem je vedoucí společnosti.

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.

Stejné údaje jsou nezbytné pro reklamaci uplatněnou telefonicky. Zaměstnanec provozovatele pověřený přijímáním telefonicky podaných reklamací je povinen vyhotovit o takto podané reklamaci písemný záznam s uvedením výše specifikovaných údajů nezbytných pro vyřízení reklamace.

V případě písemností zaslaných odběratelem na adresu provozovatele, které nebudou obsahovat výše uvedené údaje nezbytné pro řádné uplatnění reklamace, bude odběratel vyzván, aby tyto údaje doplnil. Pokud tak ve stanovené lhůtě neučiní, má se za to, že je reklamace již bezpředmětná.

### 3. Způsob a lhůty pro vyřízení reklamace

V případech, že není možno vyřídit reklamaci ihned na místě jejího podání, je provozovatel povinen zajistit její vyřízení a podání písemné zprávy odběrateli o způsobu jejího vyřízení bez zbytečného odkladu na adresu odběratele. Ve složitějších případech rozhodne dodavatel o reklamaci do 3 pracovních dnů. Reklamace musí být vyřízena ve lhůtě stanovené platnou legislativou ode dne uplatnění reklamace, pokud se provozovatel s odběratelem nedohodli jinak.

Odběratel je povinen poskytnout provozovateli 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 provozovateli potřebné doklady k pro- věření správnosti účtovaného množství dodané pitné vody a odvádění odpadních vod.

Zjevná vada jakosti vody /zápach, zákal, barva a pod./ 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 provozovatele, 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 z.č. 258/2000 Sb. schváleného orgánem ochrany veřejného zdraví. Odběr kontrolního vzorku zajistí provozovatel bez zbytečného odkladu od uplatnění reklamace 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 následného 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. 376/2000 Sb. a reklamace bude po provedení rozboru vzorku kvalifikována jako neoprávněná, uhradí odběratel náklady na provedení odběru a rozboru kontrolního vzorku vody.

Na základě reklamace množství dodané pitné vody, kdy ze strany odběratele není zpochybňována funkčnost vodoměru a správnost měření, zajistí provozovatel ve lhůtě do 7 pracovních dnů od podání reklamce 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 provozovatelem. Termín kontrolního odečtu vodoměru je vždy po dohodě s odběratelem. Pokud nebude zajištěna přítomnost odběratele, nebo jím pověřené osoby, bude reklamace považována za bezpředmětnou.

Vodoměr podléhá úřednímu ověření podle zvláštních předpisů. Má-li odběratel pochybnosti o správnosti měření, nebo zjistí-li závadu na vodoměru, má právo požádat o jeho přezkoušení. Toto právo lze uplatnit nejpozději při výměně vodoměru. V případě reklamace množství dodané pitné vody z důvodu pochybnosti o správnosti měření dodané pitné vody vodoměrem, zajistí provozovatel na základě písemné žádosti odběratele ve lhůtě do 30-ti dnů od jejího doručení přezkoušení vodoměru u autorizované zkušebny. Výsledky přezkoušení oznámí provozovatel 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. Odběratel je povinen poskytnout provozovateli nezbytnou součinnost při odečtu a výměně vodoměru.

Odběratel má právo zajistit si na vlastní náklady meteorologickou zkoušku vodoměru na místě instalace, a to nezávislým měřidlem. Při tomto se postupuje dle platné legislativy a dle § 16 a 17 zák. č. 274/2001 Sb.

Byla-li nefunkčnost nebo poškození vodoměru způsobena nedostatečnou ochranou vodoměru odběratelem nebo přímým zásahem odběratele vedoucím k poškození vodoměru, hradí újmu a náklady spojené s výměnou vodoměru odběratel. Újmou se rozumí veškeré majetkové hodnoty, které provozovatel vynaložil nebo které bude nutné vynaložit, aby došlo k uvedení věci v předešlý stav.

V případě reklamace odvádění odpadních vod v dohodnutém rozsahu a stanoveným způsobem zajistí provozovatel bez zbytečného odkladu prošetření reklamace na místě samém za přítomnosti odběratele nebo jím pověřené osoby. Termín kontrolního odečtu vodoměru je vždy po dohodě s odběratelem. Pokud nebude zajištěna přítomnost odběratele, nebo jím pověřené osoby, bude reklamace považována za bezpředmětnou. V případě reklamace množství odváděných odpadních vod je provozovatel povinen neprodleně prověřit údaje, na základě kterých je množství stanoveno. V případech velkých provozoven využívaných k podnikatelským účelům, kdy není množství odpadních vod měřeno, může se provozovatel s odběratelem dohodnout na prověření množství odvádění odpadních vod umístěním měřícího zařízení provozovatele na dohodnutém místě a po stanovenou dobu.

Fakturované údaje je možné reklamovat před uplynutím lhůty splatnosti příslušné faktury tak, že odběratel vrátí takovou fakturu provozovateli. Provozovatel je povinen podle povahy zjištěných chyb vystavenou fakturu opravit, nebo vyhotovit fakturu novou.. Oprávněnou reklamací přestává běžet původní lhůta splatnosti faktury.

V případě reklamace fakturovaných údajů po uplynutí lhůty splatnosti faktury je odběratel povinen fakturu uhradit. Po uplynutí lhůty splatnosti faktury je reklamace vyřizována formou dobropisu nebo vrubopisu . V případě neoprávněné reklamace zůstává v platnosti původní lhůta splatnosti faktury a náklady spojené s takovou reklamací budou účtovány odběrateli.

#### 4. Nároky vyplývající z odpovědnosti za vady

V případě dodávky pitné vody, u které bylo na základě reklamace její jakosti prokázáno, že nesplňuje hygienické požadavky na pitnou vodu dle vyhl. č.252/2004 Sb. a která byla orgánem ochrany veřejného zdraví prohlášena za vodu užitkovou, má odběratel právo na poskytnutí slevy z vodného, přičemž výše této slevy bude stanovena individuálně s přihlédnutím k závažnosti vady.

V případě oprávněné reklamace množství dodané pitné vody bude postupováno dle § 17 z.č. 274/2000 Sb., v případě reklamace množství odvedené odpadní vody podle § 19 téhož zákona. Provozovatel neodpovídá za vady, pokud se prokáže, že odběratel porušil ustanovení Kanalizačního řádu o kvalitě vypouštěných odpadních vod. V tomto případě hradí náklady spojené s reklamací odběratel.

V ostatních případech je provozovatel povinen bez zbytečného odkladu na vlastní náklady oprávněnou reklamaci vyřešit, a to odstraněním závadného stavu.

Uplatněním nároku z odpovědnosti za vady zůstává nedotčena odpovědnost provozovatele za škody způsobené provozem dle občanského zákoníku.

#### 5. Závěrečná ustanovení

Schváleno valnou hromadou společnosti dne 11. července 2013.  
Nabývá účinnosti dne 12.července 2013.