

REKLAMAČNÍ ŘÁD

dodávky pitné vody vodovodem pro veřejnou potřebu a/nebo odvádění odpadních vod kanalizací pro veřejnou potřebu

1. Úvodní ustanovení

- 1.1. Společnost Městské vodovody a kanalizace s.r.o. Jaroměř, jako provozovatel vodovodů a kanalizací (**dále také provozovatel nebo dodavatel**), 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, který stanovuje podmínky a rozsah odpovědnosti za vady, způsob a místo jejich uplatnění, včetně nároků vyplývajících z této odpovědnosti. Reklamační řád se vztahuje na dodávku pitné vody z veřejného vodovodu a/nebo odvádění odpadní vody veřejnou kanalizací, které se uskutečňují na základě Smlouvy uzavřené mezi dodavatelem a odběratelem dle §8 odst.6 ZVK.

2. Použité zkratky

- 2.1. ZVK Zákon č. 274/2001 Sb., o vodovodech a kanalizacích pro veřejnou potřebu, v platném znění;
ZOVZ Zákon č. 258/2000 Sb., o ochraně veřejného zdraví, v platném znění;
VyPV Vyhláška č. 252/2004 Sb., kterou se stanoví hygienické požadavky na pitnou vodu, četnost a rozsah kontroly pitné vody, v platném znění;
ZOM Zákon č. 505/1990 Sb., o metrologii, v platném znění;
OZ Zákon č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v platném znění.

3. Rozsah reklamace

- 3.1. Odběratel má právo uplatnit vůči dodavateli odpovědnost za vady a reklamaci:
- u dodávky pitné vody:
- na jakost dodávané pitné vody a na množství dodané pitné vody; reklamace je řešena především v návaznosti na ustanovení §15-17 ZVK;
 - u odvádění odpadní vody:
- na způsob odvádění odpadní vody a množství odváděné odpadní vody; reklamace je řešena především v návaznosti na ustanovení §18-19 ZVK.

4. Způsob uplatnění reklamace

- 4.1. Odběratel může uplatnit reklamaci:
- písemně na adrese dodavatele: Městské vodovody a kanalizace s.r.o. Jaroměř, 5. května 148, 541 02 Jaroměř;
 - e-mailem na adrese: info@mevakjar.cz ;
 - osobně v provozní době na adrese dodavatele: viz písm. a) tohoto článku. Provozní doba dodavatele je pondělí-pátek v čase 8:00-14:00 hodin. V případě reklamace uplatněné osobně je odběratel povinen předat dodavateli písemně vyhotovenou reklamaci s náležitostími dle ustanovení článku 4.2. dále; pokud tak odběratel neučiní, nelze jeho jednání považovat za reklamaci.
 - telefonicky na telefonním čísle 603 477 470 (pohotovostní služba). Tento způsob reklamace lze uplatnit pouze výjimečně, jedná-li se o reklamaci jakosti dodané vody a existuje-li důvodná obava, že by mohlo dojít k bezprostřednímu ohrožení zdraví osob.
- 4.2. Písemná reklamace odběratele musí obsahovat tyto náležitosti:
- je-li odběratel fyzická osoba – jméno, příjmení a bydliště odběratele, telefonický a e-mailový kontakt;
 - je-li odběratel právnická osoba – obchodní firmu (název) odběratele, IČ a sídlo, kontaktní osoba, telefonický a e-mailový kontakt;
 - adresa místa odběru pitné vody a/nebo vypouštění odpadní vody;
 - popis vady nebo reklamace;
 - datum podání reklamace;
 - podpis odběratele.
- 4.3. Náležitosti dle článku 4.2. (kromě písm. f) jsou nezbytné i pro reklamaci uplatněnou telefonicky, o níž dodavatel následně vyhotoví stručný písemný záznam.
- 4.4. V případě písemností, zaslaných odběratelem, které nebudou obsahovat náležitosti dle článku 4.2., bude odběratel vyzván k jejich doplnění. Pokud tak ve stanovené lhůtě neučiní, bude reklamace bez dalšího považována za bezpředmětnou.

5. Součinnost dodavatele

- 5.1. V případě, že nelze vyřídit reklamaci ihned na místě, 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 ve lhůtě stanovené platnou legislativou, pokud se dodavatel a odběratel nedohodnou jinak.
- 5.2. Dodavatel je povinen prověřit skutečnosti, uváděné odběratelem, které se přímo týkají poskytovaných služeb v souvislosti se zajištěním dodávky vody a/nebo odváděním odpadní vody kanalizací.

6. Součinnost odběratele

- 6.1. V případě reklamace je odběratel povinen zejména:
- poskytnout dodavateli nezbytnou součinnost při přešetřování a řešení reklamace;
 - umožnit dodavateli 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 tím pověřit jinou osobu;
 - předkládat dodavateli potřebné doklady k prověření správnosti účtovaného množství dodané pitné vody;
 - umožnit dodavateli přístup do připojené nemovitosti za účelem prověření odvádění odpadních vod;
 - předkládat dodavateli potřebné doklady k prověření správnosti účtovaného množství odváděných odpadních vod.

7. Reklamace jakosti dodané pitné vody

- 7.1. Zjevná vada jakosti vody (zápach, zkal, barva apod.) musí být reklamována odběratelem nejpozději do 24 hodin od zjištění, ostatní vady jakosti vody bez zbytečného odkladu po jejich zjištění.



- 7.1.1. Na základě popisu reklamované vady rozhodne dodavatel, 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 ZOVZ, schváleného orgánem ochrany veřejného zdraví.
- 7.1.2. Případný odběr kontrolního vzorku zajistí dodavatel bez zbytečného odkladu od uplatnění reklamace, s tím, že odběr bude proveden za přítomnosti odběratele nebo jím pověřené osoby na místě odběru kontrolního vzorku. Současně dodavatel zajistí analýzu odebrané reklamované pitné vody v akreditované laboratoři.
- 7.1.3. V případě, že odběratel bude trvat na provedení kontrolního odběru vzorku a následném rozboru, přestože mu byl pověřeným zaměstnancem dodavatele předložen přehled výsledků rozborů vody v dané lokalitě s tím, že tyto splňovaly hygienické požadavky na pitnou vodu stanovené platnými právními předpisy nebo povolené orgánem ochrany veřejného zdraví, a reklamační bude po provedení rozboru pitné vody kvalifikována jako neoprávněná, uhradí odběratel náklady na provedení odběru a rozboru kontrolního vzorku vody.

8. Reklamační množství dodané pitné vody

- 8.1. V případě reklamace množství dodané pitné vody, kdy ze strany odběratele není zpochybňována funkčnost vodoměru a správnost měření, zajistí dodavatel ve lhůtě do 7 pracovních dnů od obdržení reklamace provedení kontrolního odečtu stavu vodoměru, a to za přítomnosti odběratele nebo jím pověřené osoby.
- 8.2. Vyhodnocení reklamace bude provedeno bez zbytečného odkladu po provedení kontrolního odečtu stavu vodoměru a porovnání zjištěných údajů s údaji o odběrném místě vedenými dodavatelem.
- 8.3. Odběratel nebo jím pověřená osoba je povinen být přítomen u kontrolního odečtu stavu vodoměru; v případě, že termín oznámený dodavatelem je pro odběratele nevyhovující, má tento možnost sjednat si s dodavatelem náhradní termín kontrolního odečtu stavu vodoměru. Pokud nebude zajištěna přítomnost odběratele nebo jím pověřené osoby v termínu oznámeném dodavatelem nebo nejpozději ve sjednaném náhradním termínu, bude reklamační bez dalšího považována za bezpředmětnou.
- 8.4. V případě reklamace množství dodané pitné vody, kdy ze strany odběratele je zpochybňována funkčnost vodoměru a správnost měření, zajistí dodavatel na základě písemné žádosti odběratele ve lhůtě do 30 dnů od obdržení žádosti přezkoušení vodoměru u autorizované zkušebny. Další postup viz článek 11. Reklamačního řádu.

9. Reklamační odpadních vod

- 9.1. V případě reklamace odvádění odpadní vody dohodnutým způsobem a v dohodnutém množství zajistí dodavatel ve lhůtě do 7 pracovních dnů od obdržení reklamace prověření reklamace na místě samém, a to za přítomnosti odběratele nebo jím pověřené osoby.
- 9.2. Vyhodnocení reklamace bude provedeno bez zbytečného odkladu po porovnání zjištěných údajů s údaji o odběrném místě vedenými dodavatelem.
- 9.3. Odběratel nebo jím pověřená osoba je povinen být přítomen u prověření reklamace na místě samém; v případě, že termín oznámený dodavatelem je pro odběratele nevyhovující, má tento možnost sjednat si s dodavatelem náhradní termín. Pokud nebude zajištěna přítomnost odběratele nebo jím pověřené osoby v termínu oznámeném dodavatelem nebo nejpozději ve sjednaném náhradním termínu, bude reklamační bez dalšího považována za bezpředmětnou.

10. Reklamační fakturovaných údajů

- 10.1. V případě reklamace fakturovaných údajů před uplynutím lhůty splatnosti faktury je dodavatel povinen, podle povahy případných zjištěných chyb, vystavenou fakturu opravit nebo vyhotovit fakturu novou. V případě oprávněné reklamace fakturovaných údajů přestává běžet původní lhůta splatnosti faktury.
- 10.2. V případě reklamace fakturovaných údajů po uplynutí lhůty splatnosti faktury je odběratel povinen fakturu uhradit. Po uplynutí lhůty splatnosti faktury je případná oprávněná reklamační fakturovaných údajů vyřizována formou dobropisu nebo vrubopisu. V případě neoprávněné reklamace fakturovaných údajů zůstává v platnosti původní lhůta splatnosti faktury a náklady spojené s takovou reklamací budou účtovány k tíži odběrateli.

11. Funkčnost vodoměru, ověřování vodoměru

- 11.1. Vodoměr podléhá úřednímu ověření podle ZOM.
- 11.2. 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.
- 11.3. Dodavatel je povinen na základě písemné žádosti odběratele do 30 dnů od doručení žádosti zajistit přezkoušení vodoměru v autorizované zkušebně, přičemž odběratel je povinen poskytnout dodavateli k odečtu i výměně vodoměru nezbytnou součinnost. Výsledek přezkoušení oznámí dodavatel bez zbytečného odkladu písemně odběrateli, nebude-li dohodnuto jinak.
- 11.4. Zjistí-li se při přezkoušení vodoměru, kteří si vyžádal odběratel, že
- a) údaje vodoměru nesplňují některý z požadavků stanovených ZOM, nebo pozbylo-li platnosti ověření vodoměru podle ZOM, vodoměr se považuje za nefunkční; stanovení množství dodané vody se v tom případě provádí podle skutečného odběru ve stejném období roku předcházejícímu tomu období, které je předmětem reklamace nebo žádosti o přezkoušení vodoměru. V případě, že takové údaje nejsou k dispozici, nebo jsou zjevně zpochybnitelné, stanoví se množství dodané vody podle následného odběru ve stejném období roku nebo podle směrných čísel spotřeby vody, pokud se dodavatel s odběratelem nedohodne jinak; za období k vypořádání se v souladu se ZVK považuje období od posledního skutečně provedeného odečtu vodoměru předcházejícího skutečnému odečtu vodoměru, na základě kterého došlo k výměně vodoměru, do dne výměny vodoměru, související s reklamací nebo žádostí o jeho přezkoušení;
- b) údaje vodoměru splňují požadavky stanovené ZOM, hradí náklady spojené s výměnou a přezkoušením odběratelem;
- c) vodoměr je nefunkční, hradí náklady spojené s jeho výměnou a přezkoušením dodavatelem.
- 11.5. Zjistí-li dodavatel nebo odběratel při kontrole nebo výměně vodoměru, že vodoměr údaje o množství dodávané vody nezaznamenává, vypočte se množství dodané vody za příslušné období nebo jeho část podle dodávek ve stejném období minulého roku, nebo jde-li o nový odběr nebo změnu v odběrových poměrech, podle množství dodávané vody v následujícím srovnatelném období, případně jiným způsobem dohodnutým s odběratelem.
- 11.6. Odběratel má právo zajistit si na vlastní náklady metrologickou zkoušku vodoměru na místě instalace, a to nezávislým měřidlem, připojeným na odbočení s uzavěrem za osazeným vodoměrem na potrubí vnitřního vodovodu před jeho prvním rozdělením. Tuto zkoušku provede za přítomnosti dodavatele, na základě smlouvy s odběratelem Český metrologický institut, pokud to vnitřní vodovod umožňuje. Zjistí-li se odchylka větší, než připouští ZOM, vodoměr se považuje za nefunkční.
- 11.6.1. Stanovení množství dodané vody pro vypořádání případné reklamace se v takovém případě provede podle skutečného odběru ve stejném období roku předcházejícímu tomu období, které je předmětem reklamace nebo žádosti o přezkoušení vodoměru. V případě, že takové údaje nejsou k dispozici, nebo jsou zjevně zpochybnitelné, stanoví se množství dodané vody podle následného odběru ve stejném období roku nebo podle směrných čísel spotřeby vody, pokud se dodavatel s odběratelem nedohodne jinak. Za období k vypořádání se v souladu se ZVK považuje období od posledního skutečně provedeného odečtu vodoměru předcházejícího skutečnému odečtu vodoměru, na základě kterého došlo k výměně vodoměru, do dne výměny vodoměru, související s reklamací nebo žádostí o jeho přezkoušení.



- 11.7. Byla-li nefunkčnost nebo poškození vodoměru způsobena nedostatečnou ochranou vodoměru odběratelem nebo přímým zásahem odběratele, vedoucím k poškození vodoměru, hradí dodavatelí újmu a náklady spojené s výměnou vodoměru odběratelem.
- 11.7.1. Újmou se rozumí veškeré majetkové hodnoty, které dodavatel vynaložil nebo které by bylo nutné vynaložit, aby došlo k uvedení věci v předešlý stav. Tím nejsou dotčeny další nároky dodavatele v souladu s obecně závaznými právními předpisy.

12. Nároky vyplývající z odpovědnosti za vady

- 12.1. V případě dodávky pitné vody, u které bylo na základě reklamace její jakosti prokázáno, že nespňuje hygienické požadavky na pitnou vodu dle VyPV, a která byla orgánem ochrany veřejného zdraví ve smyslu ZOVZ prohlášena za užitkovou, má odběratel právo na poskytnutí slevy z vodného, přičemž výše této slevy bude stanovena individuálně s přihlédnutím k závažnosti vady.
- 12.2. Dodavatel neodpovídá za vady, pokud se prokáže, že odběratel porušil ustanovení Kanalizačního řádu o kvalitě vypouštěných odpadních vod. V takovém případě hradí náklady spojené s reklamací odběratel.
- 12.3. V ostatních případech je dodavatel povinen bez zbytečného odkladu na vlastní náklady oprávněnou reklamaci vyřešit, a to odstraněním závadného stavu.
- 12.4. Uplatněním nároku z odpovědnosti za vady zůstává nedotčena odpovědnost dodavatele za škody způsobené provozem dle OZ.

13. Společná a závěrečná ustanovení

- 13.1. Dodavatel je oprávněn Reklamační řád, zejména z důvodů vyvolaných změnami právních předpisů, v nezbytném rozsahu měnit. Nový Reklamační řád je vždy oznámen nejpozději v den jeho platnosti zveřejněním jeho nového úplného znění na internetových stránkách dodavatele.
- 13.2. Reklamační řád je k dispozici v sídle dodavatele, případně v elektronické podobě na jeho internetových stránkách.
- 13.3. Tento Reklamační řád vstupuje v platnost dne 1.5.2023. Uvedeným dnem zároveň v plném rozsahu nahrazuje předchozí Reklamační řád.

Městské vodovody a kanalizace s.r.o. Jaroměř

(v.2023-05-01-0111)

