



## Reklamační řád

### I. Obecná ustanovení

VaK Zápý s.r.o., se sídlem Zápý 9, 250 61 Zápý, jako dodavatel zajišťující dodávku pitné vody z vodovodu a odvádění odpadních vod kanalizací, vydává ve smyslu § 36, odst. 3, písm. c) zákona č. 274/2001 Sb. o vodovodech a kanalizacích pro veřejnou potřebu 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 odpovědnosti za vady pitné vody dodané vodovodem a reklamaci služeb poskytovaných v souvislosti se zajištěním dodávky vody a/nebo odvádění odpadních vod kanalizací realizovaných na základě písemné smlouvy uzavřené podle § 8, odst. 5 výše uvedeného zákona, způsob a místo jejich uplatnění včetně nároků vyplývajících z této odpovědnosti.

### II. Rozsah a podmínky reklamace

**Odběratel má právo uplatnit vůči Provozovateli odpovědnost za vady a reklamaci:**

- a) u dodávky vody
  - na jakost dodané vody
  - na množství dodané 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 Provozovatele uvedenou ve smlouvě;
  - b) osobně v sídle Provozovatele, v obchodní kanceláři Provozovatele nebo na příslušném provozním středisku Provozovatele v době vymezených hodin pro veřejnost s tím, že v případě ústní uplatněné reklamace je zaměstnanec Provozovatele povinen na vyžádání sepsat o tomto písemný záznam;
  - c) telefonicky na tel: 326902922, nebo 603206753 pouze v případě reklamace jakosti dodávané vody nebo odvádění odpadních vod, kdy může dojít ke škodě na majetku nebo ohrožení zdraví osob.
- 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.

**Písemná reklamace nebo záznam o reklamaci musí obsahovat:**

- jméno a příjmení Odběratele
- adresu Odběratele
- místo odběru vody a/nebo vypouštění odpadních vod
- popis vady nebo reklamace

V případě písemnosti zaslanych Odběratelem na adresu Provozovatele, které nebudou obsahovat všechny výše uvedené údaje nezbytné pro řádné uplatnění reklamace, nebudou tyto kvalifikovány jako reklamace a budou Provozovatelem řešeny jako stížnosti v souladu s obecně závaznými právními předpisy.

### III. Způsob a lhůty pro vyřízení reklamace

1. V případě, že není možno vyřídit reklamaci ihned na místě jejího podání (osobní návštěva), je Provozovatel povinen zajistit její vyřízení a podání písemné zprávy Odběrateli o způsobu jejího vyřízení nejpozději do 30 kalendářních dnů ode dne uplatnění reklamace.
2. 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 Provozovatele do připojené nemovitosti za účelem prověření odvádění odpadních vod a předkládat Provozovateli potřebné doklady k prověření správnosti účtovaného množství dodané pitné vody a/nebo odvádění odpadních vod.
3. Jednotlivé 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 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 zákona č. 258/2000 Sb. v platném znění schváleného orgánem ochrany veřejného zdraví. Odběr kontrolního vzorku zajistí Provozovatel 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 Provozovatel 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 Provozovatele předložen přehled výsledků rozborů vzorků vody v dané lokalitě s tím, že tyto splňovaly hygienické požadavky na pitnou vodu stanovené vyhláškou 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.
- b) V případě reklamace množství dodané vody z důvodu pochybnosti o správnosti měření dodané vody vodoměrem, zajistí Provozovatel na základě písemné žádosti Odběratele ve lhůtě do 30-ti dnů od doručení žádosti přezkoušení vodoměru v autorizované zkušebně. Výsledky přezkoušení oznámí Provozovatel neprodleně písemně Odběrateli. Náklady spojené s přezkoušením a výměnou vodoměru budou hrazeny podle výsledku přezkoušení vodoměru dle § 17, odst. 4 zákona č. 274/2001 Sb. v platném znění.
- c) V případě reklamace odvádění odpadních vod v dohodnutém rozsahu a stanoveným způsobem zajistí Provozovatel prošetření reklamace na místě samém za přítomnosti Odběratele nebo jím pověřené osoby.
- d) V případě reklamace množství odváděných odpadních vod je Provozovatel povinen prověřit údaje, na základě kterých bylo množství stanoveno.
- e) Jestliže je s reklamací spojena nutnost vrátit vystavenou fakturu, je Odběratel povinen tuto fakturu vrátit Provozovateli před uplynutím lhůty splatnosti. Provozovatel je pak povinen podle povahy nesprávnosti faktury vyhotovit fakturu novou. Oprávněným vrácením faktury přestává běžet původní lhůta splatnosti a je stanovena splatnost nová.
- f) Vzniknou-li chyby nebo omyly při vyúčtování nesprávným odečtem, početní chybou a podobně, mají Odběratel i Provozovatel nárok na vyrovnání nesprávně vyúčtovaných částek. Odběratel může uplatnit reklamace nejpozději do termínu splatnosti uvedeného na faktuře. V případě neoprávněné reklamace budou náklady vzniklé Provozovateli vyúčtovány Odběrateli.

### IV. Nároky vyplývající z odpovědnosti za vady

- a) V případě oprávněné reklamace množství dodané pitné vody bude postupováno dle § 17 zákona č. 274/2001 Sb., v případě reklamace množství odvedené odpadní vody podle § 19 téhož zákona.
- b) V ostatních případech je Provozovatel povinen bez zbytečného odkladu na vlastní náklady oprávněnou reklamaci vyřešit, a to odstraněním závadného stavu.

### V. Závěrečná ustanovení

Tento reklamační řád nabývá účinnosti dnem 1.1.2015.