

REKLAMAČNÍ ŘÁD

I. Obecná ustanovení

Vodovody a kanalizace Břeclav, a.s. jako dodavatel pitné vody z vodovodu a odvádění odpadních vod, vydává ve smyslu § 36, odst. 3, písm. h) 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

r e k l a m a č n í ř á d

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.

Reklamační řád se vztahuje na dodávku vody z vodovodu a odvádění odpadních vod kanalizací, realizovaných na základě písemné smlouvy, uzavřené podle § 8 odst. 6 zákona č. 274/2001 Sb.

II. Rozsah a podmínky reklamace

Odběratel má právo uplatnit vůči dodavateli odpovědnost za vady formou reklamace:

- 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
- c) u vyúčtování
 - na nesprávně zúčtované zálohy
 - na jakoukoliv vadu faktury, která brání jejímu zaplacení
- d) další reklamace v souladu s právními předpisy

Reklamaci uplatňuje odběratel:

- a) písemně poštou na adresu Vodovody a kanalizace Břeclav, a.s., Čechova 1300/23, 690 11 Břeclav, nebo elektronickou poštou na adresu info@vak-bv.cz,
- b) osobně v sídle společnosti Vodovody a kanalizace Břeclav, a.s., Břeclav, Čechova 1300/23, nebo v místně příslušném provozním středisku Vodovodů a kanalizací Břeclav, a.s., na adrese:

Břeclav, ulice Bratislavská (v areálu čistírny odpadních vod Břeclav)
Hustopeče, ulice Nádražní 9
Mikulov, ulice Hraničářů 6

a to v provozní době od 7.00 do 14.30 hodin s tím, že pověřený zaměstnanec potvrdí převzetí reklamace, zaeviduje ji a předá k vyřízení.

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 telefonním čísle 519304671 pro oblast Břeclavska, na telefonním čísle 519411058 pro oblast Hustopečska a na telefonním čísle 519510964 pro oblast Mikulovska.

Písemná reklamace musí obsahovat:

- jméno a příjmení nebo obchodní název odběratele,
- adresu odběratele,
- místo odběru pitné vody nebo vypouštění odpadních vod, nejlépe číslo odběrného místa,
- popis vady nebo reklamace.

Stejně údaje jsou nezbytné pro reklamaci uplatněnou telefonicky. Pověřený zaměstnanec dodavatele je povinen vyhotovit na žádost odběratele o takto podané reklamaci písemný záznam s uvedením výše specifikovaných údajů nezbytných pro vyřízení reklamace.

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

III. Způsob a lhůty pro vyřízení reklamace

1. Dodavatel je povinen zajistit, aby byl na uvedených adresách v uvedenou dobu přítomen zaměstnanec pověřený vyřizovat reklamace. Tento zaměstnanec rozhodne o reklamaci ihned, ve složitých případech do třech pracovních dnů. Do této lhůty se nezapočítává doba přiměřená podle druhu služby potřebná k odbornému posouzení vady. V případě, že není možno vyřídit reklamaci ihned na místě jejího podání, 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 dnů ode dne uplatnění reklamace, pokud se dodavatel s odběratelem nedohodli na delší lhůtě.
2. 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 písemně 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.
3. 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 zaměstnanec pověřený dodavatelem, 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., schváleného orgánem ochrany veřejného zdraví. Odběr kontrolního vzorku zajistí dodavatel nejpozději do 24 hodin 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 ve vlastní 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 vyhláškou č. 252/2004 Sb. a reklamace bude po provedení rozboru vzorku kvalifikována jako neoprávněná, uhradí odběratel náklady na provedení odběru a rozboru kontrolního vzorku vody. Na tuto skutečnost pověřený zaměstnanec dodavatele odběratele předem upozorní.
4. V případě reklamace množství dodané pitné vody, kdy ze strany odběratele není zpochybňována funkčnost vodoměru a správnost měření, zajistí dodavatel ve lhůtě do 3 dnů od podání reklamace 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.

5. V případě reklamace množství dodané pitné 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 zákona č. 274/2001 Sb. Žádost odběratele o přezkoušení vodoměru nezavazuje odběratele povinnosti řádně a včas vodné a stočné uhradit.
6. V případě reklamace množství odváděných odpadních vod, případně reklamace způsobu jejich odvádění zajistí dodavatel nejpozději do 3 pracovních dnů prošetření reklamace na místě samém za přítomnosti odběratele nebo jím pověřené osoby. V případech velkých provozoven využívaných k podnikatelským účelům, kdy není množství odpadních vod měřeno, může se dodavatel s odběratelem dohodnout na prověření množství odvádění odpadních vod umístěním měřicího zařízení v majetku odběratele na dohodnutém místě a po stanovenou dobu.
7. Fakturu je možné reklamovat tak, že ji odběratel vrátí dodavateli a uvede, které údaje považuje za nesprávné. Oprávněnou reklamací faktury před uplynutím její lhůty splatnosti, přestává běžet původní lhůta splatnosti faktury. U reklamace faktury po uplynutí lhůty její splatnosti je odběratel povinen tuto uhradit ve lhůtě její splatnosti. U oprávněné reklamace je dodavatel povinen podle povahy chyby vystavenou fakturu opravit, vyhotovit fakturu novou, případně provést opravu formou dobropisu nebo vrubopisu. V případě neoprávněné reklamace zůstává v platnosti původní faktura. V případě, že opravu fakturace bude třeba provést z důvodu nesplnění informační povinnosti odběratele, bude tato oprava provedena na náklady odběratele.

IV. Nároky vyplývající z odpovědnosti za vady

1. V případě oprávněné reklamace množství dodané pitné vody bude postupováno podle § 17 zákona č. 274/2001 Sb., v případě reklamace 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.
2. V ostatním se uplatňování reklamací řídí příslušnými ustanoveními občanského nebo obchodního zákoníku.

V. Závěrečná ustanovení

Reklamační řád byl schválen představenstvem Vodovody a kanalizace Břeclav, a.s.
Účinnosti nabývá dnem 25. 1. 2013.

Jan Cabal
ředitel společnosti