

Reklamační řád

I. Obecná ustanovení

1. Společnost Vodovody a kanalizace Kroměříž, a. s., Kroměříž, Kojetínská 3666, PSČ 767 11, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném u Krajského soudu v Brně, oddíl B, vložka 1147, IČ : 49451871, jako dodavatel pitné vody z vodovodu a odvádění odpadních vod ve smyslu § 36 odst. 3 zák. 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.
2. 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.
3. 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.

II. Rozsah a podmínky reklamace

1. Odběratel má právo uplatnit vůči dodavateli 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
 - c) další reklamace v souladu s právními předpisy.
2. Reklamaci uplatňuje odběratel:
 - a) písemně na výše uvedenou adresu dodavatele, tj. sídla společnosti
 - b) osobně v zákaznickém centru v sídle společnosti na Kojetínské ulici 3666, Kroměříž nebo v Holešově, ulice Za cukrovarem, Holešov – Všetuly, v pracovní době *Po a St od 6.30 do 11.00 a od 11.30 do 16.00, Út, Čt, Pá od 6.30 -11.00 a od 11.30 do 14.30 hod.* s tím, že v případě ústně uplatněné reklamace je zaměstnanec dodavatele pověřený vyřizováním reklamací povinen sepsat o tomto písemný záznam.
3. 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. 573 517 500 nebo 573/517 501 nebo email: informace@vak-km.cz
 Mimo pracovní dobu na dispečinku společnosti na čísle tel. 573 331 271, který má nepřetržitý provoz.
4. Písemná reklamace musí obsahovat :
 - a) jméno a příjmení odběratele,
 - b) adresu odběratele,
 - c) místo odběru pitné vody nebo vypouštění odpadních vod,
 - d) popis vady nebo reklamace

5. Stejně údaje jsou nezbytné pro reklamaci uplatněnou telefonicky. Zaměstnanec dodavatele pověřený přijímáním telefonicky podaných reklamací je povinen vyhotovit o takto podané reklamaci písemný záznam s uvedením výše specifikovaných údajů nezbytných pro vyřízení reklamace.
6. 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.

III. Způsob a lhůty pro vyřízení reklamace

1. Dodavatel je povinen zajistit, aby po celou provozní dobu byl v zákaznických centrech přítomen zaměstnanec pověřený vyřizovat reklamace. V případě, že není možno vyřídit reklamaci ihned na místě jejího podání, je dodavatel povinen zajistit její vyřízení a podání písemné zprávy odběrateli nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění reklamace. Pokud složitost vyřízení reklamace vyžaduje delší lhůtu, bude o této skutečnosti odběratel vyrozuměn.
2. Odběratel je povinen poskytnout dodavateli nezbytnou součinnost při prošetřování a řešení reklamací, zejména je povinen umožnit přístup k vodoměru za účelem 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.
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 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 pitné vody dle zák. č. 258/2000 Sb. o ochraně veřejného zdraví 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 stavených 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 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 reklamace bude po provedení rozboru vzorku kvalifikována jako neoprávněná, uhradí odběratel náklady na provedení odběru a rozboru kontrolního vzorku vody.
4. Na základě 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 a údajů 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 zák. č. 274/2001 Sb., o vodovodech a kanalizacích pro veřejnou potřebu. To znamená, že pokud údaje vodoměru budou splňovat stanovené požadavky, hradí náklady spojené s výměnou a přezkoušením vodoměru odběratel. Ve všech ostatních případech hradí tyto náklady dodavatel.
6. V případě reklamace odvádění odpadních vod v dohodnutém rozsahu a stanoveným způsobem zajistí dodavatel nejpozději do 30 dnů od jejího doručení prošetření reklamace na místě samém za přítomnosti odběratele nebo jím pověřené osoby.
7. V případě reklamace množství odváděných odpadních vod je dodavatel povinen do 30 dnů prověřit údaje, na základě kterých je množství stanoveno. 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 měřícího zařízení dodavatele na dohodnutém místě a po stanovenou dobu.
8. Jestliže je reklamace uplatňována na základě vystavené faktury, je odběratel povinen reklamaci uplatnit a fakturu vrátit dodavateli před uplynutím lhůty platnosti. Oprávněným vrácením faktury přestává běžet původní lhůta platnosti.

IV. Nároky vyplývající z odpovědnosti za vady

1. 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., o ochraně veřejného zdraví, kterou se stanoví požadavky na pitnou vodu a rozsah a četnost její kontroly a která byla orgánem ochrany veřejného zdraví ve smyslu zák. č. 258/2000 Sb. prohlášena za užitkovou, má odběratel právo na poskytnutí slevy z vodného, přičemž výše této slevy bude stanovena individuálně s přihlédnutím k závažnosti vady.
2. V případě oprávněné reklamace množství dodané pitné vody bude postupováno dle § 17 zák. č. 274/2000 Sb., o vodovodech a kanalizacích pro veřejnou potřebu, v případě reklamace množství odvedené odpadní vody podle § 19 téhož zákona.
3. V ostatních případech je dodavatel povinen bez zbytečného odkladu na vlastní náklady oprávněnou reklamaci vyřešit, a to odstraněním závadného stavu.
4. Uplatněním nároku z odpovědnosti za vady zůstává nedotčena odpovědnost dodavatele za škody způsobené provozem dle občanského zákoníku, popřípadě za škodu způsobenou vadou výrobku dle zák. č. 59/1998 Sb. o odpovědnosti za škodu způsobenou vadou výrobku v platném znění.

V. Závěrečná ustanovení

Tento reklamační řád nabývá účinnosti dnem 1. ledna 2011.