1.Vodohospodářská společnost,s.r.o.
Kladenská 132 • 252 64 Velké Přílepy • Telefon 220910331,220911739, 724339162 • Fax 220910739,
www.1vodohospodarska.cz • E-mail: info@1vodohospodarska.cz
IČO:47551917, DIČ:CZ47551917, zaps. v OR KOS Praha, odd. C, vl.22775

R E K L A M A Č N Í Ř Á D

I.
OBECNÁ USTANOVENÍ

Společnost 1. Vodohospodářská společnost, s.r.o. jako provozovatel vodovodu a kanalizace (dále jen „provozovatel“) vydává ve smyslu § 36 odst. 3 písm. g) zákona č. 274/2001 Sb., o vodovodech a kanalizacích pro veřejnou potřebu (dále jen „zákon č. 274/2001 Sb.“) tento reklamační řád.

Reklamační řád stanovuje podmínky a rozsah odpovědnosti za vady pitné vody dodané vodovodem a reklamaci poskytovaných služeb v souvislosti se zajištěním dodávky vody a odvádění odpadních vod kanalizací. Dále stanovuje způsob a místo jejich uplatnění včetně nároků odběratele, vyplývajících z odpovědnosti provozovatele.

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

II.
ROZSAH ODPOVĚDNOSTI PROVOZOVATELE

Odběratel má právo uplatnit vůči provozovateli odpovědnost za vady a reklamaci:

a) u dodávky pitné vody na jakost dodávané pitné vody a na množství dodané pitné vody,
b) u odvádění odpadních vod dohodnutý způsob odvádění odpadních vod a na množství odváděných odpadních vod.

III.
MÍSTO A FORMA UPLATNĚNÍ REKLAMACE

1. Odběratel uplatní reklamaci:

a) písemně na adresu: 1. Vodohospodářská společnost, s.r.o., Kladenská 132, 252 64 Velké Přílepy nebo e-mailem: info@1vodohospodarska.cz či vodoměry@1vodohospodarska.cz
b) osobně v sídle společnosti 1. Vodohospodářská společnost, s.r.o., Kladenská 132, 252 64 Velké Přílepy v době: pondělí, úterý, čtvrtek 7^{30} - 15^{00} hod., středa 7^{30} - 17^{45} hod., pátek 7^{30} – 12^{00} hod.

V případě osobně uplatněné reklamace je zaměstnanec provozovatele pověřený sepsáním reklamací povinen sepsat písemný záznam o uplatněné reklamaci, který odběratel podepíše. Kopii záznamu reklamující odběratel obdrží.

2. Písemná reklamace musí obsahovat:

a) jméno a příjmení odběratele, je-li fyzickou osobou, a obchodní firmu (název) a IČ, je-li právnickou osobou, včetně kontaktní osoby, telefonického a faxového spojení;
b) bydliště nebo sídlo odběratele;
c) adresu místa odběru pitné vody nebo vypouštění odpadních vod;
d) popis vady nebo reklamace.

3. 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 reklamace byla vzata zpět.

IV.
ZPŮSOB A LHŮTY PRO VYŘÍZENÍ REKLAMACE

1. Provozovatel je povinen zajistit, aby po celou výše uvedenou provozní dobu byl v sídle firmy (zákaznické centrum) přítomen zaměstnanec pověřený přijímáním reklamací. V případě, 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. Reklamace musí být vyřízena nejpozději do 30 dnů ode dne jejího uplatnění, pokud se provozovatel s odběratelem nedohodli na lhůtě delší.

2. Provozovatel je povinen prověřit všechny skutečnosti, které odběratel v reklamaci uvádí.

3. V případě reklamace týkající se dodávky vody je odběratel povinen poskytnout provozovateli nezbytnou součinnost při přešetřování 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, předkládat provozovateli potřebné doklady k prověření správnosti účtovaného množství dodané pitné vody.

4. V případě reklamace, týkající se odvádění odpadních vod, je odběratel povinen umožnit přístup pověřeným zaměstnancům provozovatele do připojené nemovitosti za účelem prověření odvádění odpadních vod a předkládat provozovateli potřebné doklady k prověření správnosti účtovaného množství odvádění odpadních vod.

5. 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 provozovatele pověřený přešetřením reklamace, 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., o ochraně veřejného zdraví (dále jen „zákon 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 provozovatel zajistí provedení rozboru tohoto vzorku v akreditované laboratoři.

6. Na základě reklamace množství dodané pitné vody, kdy ze strany odběratele není zpochybňována funkčnost vodoměru a správnost měření, zajistí provozovatel ve lhůtě do 5 pracovních dnů od podání reklamace provedení kontrolního odečtu stavu vodoměru, a to za přítomnosti odběratele nebo jím pověřené osoby. Vyhodnocení reklamace bude provedeno bez zbytečného odkladu po provedení kontrolního opisu stavu vodoměru a porovnání zjištěných údajů s údaji o odběrném místě vedenými provozovatelem.

7. 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 (pokud se obě strany nedohodnou jinak) 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 zákona č. 274/2001 Sb.

8. V případě reklamace odvádění odpadních vod dohodnutým způsobem a v dohodnutém množství zajistí provozovatel bez zbytečného odkladu prošetření reklamace na místě samém za přítomnosti odběratele nebo jím pověřené osoby.

V.
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. a která byla orgánem ochrany veřejného zdraví ve smyslu zákona 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 zákona č. 274/2001 Sb., v případě reklamace množství odvedené odpadní vody podle § 19 téhož zákona. Provozovatel se zprostí odpovědnosti, pokud prokáže, že odběratel porušil ustanovení Kanalizačního řádu o kvalitě vypouštěných odpadních vod. V tomto případě hradí náklady spojené s reklamací odběratel.

3. V ostatních případech je provozovatel 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 provozovatele za škody způsobené provozem dle občanského zákoníku.

VI.
ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

Tento reklamační řád nabývá platnosti a účinnosti dnem podpisu.

Ve Velkých Přílepech 2. 1. 2014

Ing. Martin Aleš
jednatel společnosti