

Příloha č. 2**REKLAMAČNÍ ŘÁD****I. Obecná ustanovení**

Vodárenská společnost Chrudim, a.s., jako provozovatel vodárenské infrastruktury (dále jen dodavatel) zajišťující dodávku pitné vody z veřejného vodovodu a odvádění odpadních vod veřejnou kanalizací, vydává ve smyslu § 36, odst. 3, písm. g) zákona č. 274/2001 Sb. o vodovodech a kanalizacích pro veřejnou potřebu a o změně některých zákonů, v platném znění, a v návaznosti na zákon č. 634/1992 Sb. o ochraně spotřebitele v platném znění, a příslušná ustanovení zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník tento reklamační řád:

Reklamační řád stanovuje rozsah a podmínky uplatnění práva odběratele z vadného plnění, způsob a místo jeho uplatnění, včetně nároků vyplývajících z povinnosti dodavatele.

Právo z vadného plnění se vztahuje na dodávku pitné vody z vodovodu a odvádění odpadních vod kanalizací realizovaných na základě písemné smlouvy uzavřené podle § 8, odst. 6 výše uvedeného zákona o vodovodech a kanalizacích.

II. Rozsah a podmínky reklamace

Odběratel má právo uplatnit vůči dodavateli reklamaci:

- a) u dodávek pitné vody:**
- na jakost dodávané pitné vody;
 - na množství dodané pitné vody;
 - na tlak dodávané pitné vody;
 - na správnost fakturace;
- b) u odvádění odpadních vod:**
- na odvádění odpadních vod v dohodnutém rozsahu a stanoveným způsobem;
 - na množství odváděných odpadních vod;
 - na správnost fakturace.

Reklamaci uplatňuje odběratel:

- písemně na adresu: Vodárenská společnost Chrudim, a.s., Novoměstská 626, 537 01 Chrudim;
- e-mailem na adresu: vschrudim@vschrudim.cz;
- osobně na ústředí společnosti v Chrudimi (adresa viz výše) po předchozí telefonické domluvě s technologem společnosti (reklamace jakosti pitné vody), s vedoucím či referentem technického oddělení, vedoucím či technikem provozu (množství a tlak dodané pitné vody, odvádění odpadních vod), zákaznického oddělení (reklamace fakturace). O uplatnění reklamace musí být odběratelem podepsáno písemné vyhotovení reklamačního protokolu;
- telefonicky 24 hodin denně: pouze v případě reklamace jakosti dodávané pitné vody nebo odvádění odpadních vod, kdy může dojít ke škodě na majetku nebo ohrožení zdraví osob. **Na zákaznické lince: 844 11 44 55**, nebo na nepřetržitý **dispečink společnosti** na tel. č. **469 66 99 11**.

Písemná reklamace musí obsahovat: jméno a příjmení odběratele, adresu odběratele, pokud možno telefonní číslo a e-mailovou adresu, adresu odběrného místa a popis vady nebo reklamace.

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.

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 stížnost.

III. Způsob a lhůty pro vyřízení reklamace

Dodavatel je povinen zajistit vyřízení reklamace a podání písemné zprávy odběrateli o způsobu jejího vyřízení bez zbytečného odkladu na adresu odběratele. Reklamace musí být vyřízena nejpozději do 30-ti kalendářních dnů ode dne jejího uplatnění (u reklamace jakosti dodávané vody neprodleně), pokud se dodavatel s odběratelem nedohodli na lhůtě delší.

Odběratel je povinen poskytnout dodavateli nezbytnou součinnost při prošetřování a řešení reklamací, zejména je povinen umožnit přístup k vodoměru za účelem jeho kontroly, odečtu jeho stavu nebo jeho výměny v souvislosti s prověřením jeho funkčnosti, strpět několikadenní instalaci zařízení pro kontinuální záznam tlaku a průtoku, zúčastnit se osobně odběru kontrolních vzorků, umožnit přístup pověřeným zaměstnancům dodavatele do připojené nemovitosti za účelem prověření stavu vodovodní nebo kanalizační přípojky nebo zařízení vnitřního vodovodu nebo kanalizace a předkládat dodavateli potřebné doklady k prověření správnosti účtovaného množství dodané pitné vody a odváděných odpadních vod.

- 1) Zjevná vada jakosti vody (zápach, zákal, barva apod.) musí být reklamována odběratelem nejpozději do 24 hodin od jejího 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 jakosti pitné vody vypracovaného dle zákona č. 258/2000 Sb., ve znění pozdějších předpisů, schváleného orgánem ochrany veřejného zdraví. Případný odběr kontrolního vzorku zajistí dodavatel v pracovních dnech nejpozději do 24 hodin (v době pracovního klidu v nejbližší pracovní den) od uplatnění reklamace s tím, že odběr vzorků bude proveden za přítomnosti odběratele v místě závady či v nejbližším místě určeném pro kontrolu jakosti pitné vody 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 vyhláškou č. 252/2004 Sb. ve znění pozdějších předpisů, a reklamace bude po provedení rozboru vzorku reklamována jako neoprávněná, uhradí odběratel náklady na provedení odběru a rozboru kontrolního vzorku vody.
- 2) Reklamace množství dodané pitné vody, zajistí dodavatel ve lhůtě do 10 pracovních dnů od uplatnění reklamace provedení kontrolního odečtu stavu vodoměru, a to za přítomnosti odběratele. Výsledek kontrolního odečtu vodoměru bude potvrzen podpisem odběratele. Vyhodnocení reklamace bude provedeno bezprostředně po kontrolním opisu stavu vodoměru a porovnání zjištěných údajů s údaji o odběrném místě vedeném dodavatelem.
- 3) Při reklamaci množství dodané pitné vody z důvodu pochybnosti o správnosti měření dodané pitné vody vodoměrem nebo závady na vodoměru:
 - a) má odběratel právo požádat dodavatele podle § 17 odst. 3 zákona č. 274/2001 Sb., v platném znění o přezkoušení vodoměru. Toto právo je oprávněn uplatnit nejpozději při výměně vodoměru. Žádost odběratele musí být písemná. Dodavatel je povinen zajistit ve lhůtě do 30-ti kalendářních dnů od doručení žádosti dodavateli a po úhradě finanční

zálohy přezkoušení vodoměru u autorizované zkušebny. Výsledky přezkoušení oznámí dodavatel neprodleně písemně odběrateli.

- b) odběratel si může zajistit na své náklady metrologickou zkoušku vodoměru na odběrném místě (místě instalace) podle § 16 odst. 4 zákona č. 274/2001 Sb., v platném znění, pokud to vnitřní vodovod umožňuje. Zkouška se provádí nezávislým měřidlem připojeným na odbočení s uzávěrem za osazeným vodoměrem na potrubí vnitřního vodovodu před jeho prvním rozdělením. Tuto zkoušku provede autorizovaná zkušebna (Český metrologický institut) vždy za přítomnosti dodavatele.
- 4) V případě reklamace zjevného překročení mezních hodnot rozsahu tlaku dodávané vody v místě napojení vodovodní přípojky předepsaných vyhláškou č. 428/2001 Sb. v platném znění, zajistí dodavatel do 30-ti dní od podání písemné reklamace komplexní proměření tlakových poměrů v příslušné vodovodní přípojce. V případě nebezpečí vzniku škod na majetku neprodleně. Pokud není technicky možno provést měření tlaku v místě napojení vodovodní přípojky na veřejný vodovod, provede se měření tlaku v místě vodoměrné soupravy, nejčastěji pak instalací tlakového čidla na vypouštěcí kohoutek vodoměrné soupravy. Tlakový rozdíl mezi nadmořskou výškou umístění vodoměrné soupravy a místa napojení vodovodní přípojky na veřejný vodovod bude k výsledku měření připočten anebo odečten. Náklady spojené s měřením tlaku v rámci oprávněné reklamace budou hrazeny dodavatelem. V případě neoprávněné reklamace hradí tyto náklady odběratel.
- 5) V případě reklamace odvádění odpadních vod v dohodnutém rozsahu a stanoveným způsobem zajistí dodavatel nejpozději do 24 hodin prošetření reklamace na místě samém za přítomnosti odběratele. Toto platí v případě úplného či částečného omezení odvádění odpadních vod (havarijní stav), v ostatních případech do 10 pracovních dnů.
- 6) V případě reklamace množství odváděných odpadních vod je dodavatel povinen do 10 pracovních 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 odváděných odpadních vod umístěním přenosného certifikovaného měřicího zařízení dodavatele na dohodnutém místě a po stanovenou dobu.

IV. Nároky vyplývající z vadného plnění

- 1) V případě dodávky pitné vody, u které bylo na základě reklamace její jakosti prokázáno, že **NESPLŇUJE HYGIENICKÉ POŽADAVKY NA PITNOU VODU** dle vyhlášky č. 252/2004 Sb. ve znění pozdějších předpisů, má odběratel právo na odečet z fakturace takového množství vody (z pohyblivé složky ceny pro vodné), u jehož dodávky nebyla prokazatelně dodržena předepsaná jakost.
- 2) V případě reklamace **MNOŽSTVÍ DODANÉ PITNÉ VODY** bude postupováno dle § 17 zákona č. 274/2001 Sb. ve znění pozdějších předpisů, tj. zjistí-li se, že údaje vodoměru **nesplňují některý z požadavků stanovených zvláštním právním předpisem** (včetně skutečnosti, že ověření vodoměru podle zvláštního předpisu pozbylo platnosti, nebo že vodoměr nezaznamenává údaje), vodoměr se považuje za **nefunkční** . Množství dodané vody se v tomto případě stanoví 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.
- 3) Za období k vypořádání (pro případnou opravu fakturace) se považuje období od posledního skutečně provedeného odečtu vodoměru předcházejícího skutečnému odečtu vodoměru, na základě kterého došlo k výměně vodoměru, do dne výměny vodoměru. Náklady na výměnu a přezkoušení vodoměru hradí dodavatel.
- 4) Byla-li nefunkčnost nebo poškození vodoměru způsobena odběratelem, tedy nedostatečnou ochranou vodoměru odběratelem nebo přímým zásahem odběratele vedoucím k poškození vodoměru, hradí újmu a náklady spojené s výměnou vodoměru odběratel.
- 5) Pokud údaje vodoměru **splňují požadavky stanovené zvláštním právním předpisem** , není reklamáce oprávněná, pak všechny náklady spojené s výměnou a přezkoušením vodoměru hradí odběratel.
- 6) V případě reklamace **MNOŽSTVÍ ODVÁDĚNÍ ODPADNÍCH VOD** , kdy nedochází k měření množství odvádění odpadních vod, a vypuštěné množství se zjišťuje prostřednictvím měření dodané vody, popř. směrných čísel, bude reklamáce řešena podle odst. 2 až 3 tohoto článku.
- 7) Pokud je množství odvádění vod měřeno měřícím zařízením odběratele, postupuje se podle § 19 zákona č. 274/2001 Sb. ve znění pozdějších předpisů, tj. zjistí-li se, že údaje měřícího zařízení (ve vlastnictví odběratele) **se odchyľují od skutečnosti více, než připouští technický předpis** tohoto měřícího zařízení nebo v případě, že zařízení je vadné, považuje se měřící zařízení za **nefunkční** . Náklady spojené s výměnou a přezkoušením měřícího zařízení nese odběratel.
- 8) Zjistí-li se, že údaje měřícího zařízení (ve vlastnictví odběratele) **se neodchyľují** od skutečnosti více, než připouští příslušný technický předpis, hradí náklady spojené s výměnou a přezkoušením měřícího zařízení dodavatel.
- 9) Vypouští-li odběratel do kanalizace vodu z jiných zdrojů než z vodovodu a není-li možno zjistit množství vypouštěné odpadní vody měřením nebo jiným způsobem stanoveným prováděcím právním předpisem, zjistí se množství vypouštěných odpadních vod odborným výpočtem ověřeným dodavatelem.
- 10) Vypořádání rozdílů z nefunkčního měření podle výsledku přezkoušení měřícího zařízení se provádí od odečtu, který předcházel tomu odečtu, který byl důvodem žádosti o přezkoušení měřícího zařízení.
- 11) V **OSTATNÍCH PŘÍPÁDECH** oprávněné reklamace je dodavatel povinen bez zbytečného odkladu na vlastní náklady oprávněnou reklamaci vyřešit, a to odstraněním závadného stavu.
- 12) Jestliže je s reklamací spojena **nutnost vrátit vystavenou fakturu** , je odběratel povinen tuto fakturu vrátit dodavateli před uplynutím lhůty její splatnosti vč. zdůvodnění. Dodavatel je pak povinen podle povahy nesprávnosti faktury fakturu opravit nebo vyhotovit fakturu novou. Oprávněným vrácením faktury přestává běžet původní lhůta splatnosti. Oprava faktury bude provedena následně po realizaci kontrolního odečtu stavu vodoměru (viz. Článek III., bod. 2) nebo při prokázání správného stavu jiným věrohodným způsobem.
- 13) Uplatněním nároku z práva odběratele z vadného plnění zůstává nedotčena odpovědnost dodavatele za škody způsobené provozem svého zařízení, a to dle občanského zákoníku.
- 14) Odběratel, jakožto spotřebitel, je tímto v souladu s ustanovením § 14 zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, v platném znění, informován, že pro **mimosoudní řešení** sporu spotřebitele s dodavatelem ve věci uplatnění práv spotřebitele z odpovědnosti za vadné plnění je příslušným orgánem **Česká obchodní inspekce** . Místně příslušné inspektoráty ČOI a jejich kontakty jsou uvedeny na adrese: www.coi.cz.

V. Závěrečná ustanovení

Tento reklamační řád nabývá účinnosti dnem 1.10.2018.