



REKLAMAČNÍ ŘÁD

I. Obecná ustanovení

1. Společnost **Vodovody a kanalizace Vsetín, a.s.**, Vsetín, Jasenická 1106, PSČ 755 01, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném u Krajského soudu v Ostravě, oddíl B, vložka 682, IČ 47 67 46 52, DIČ CZ 47 67 46 52 (dále jen „dodavatel“) vydává ve smyslu § 36 odst. 3 písm. g) zák. č. 274/2001 Sb., o vodovodech a kanalizacích pro veřejnou potřebu (dále jen „zákon č. 274/2001 Sb.“) tento reklamační řád.
2. Reklamační řád stanovuje informace o rozsahu a podmínkách odpovědnosti za vady, způsobu a místě jejich uplatnění, včetně nároků vyplývajících z této odpovědnosti.
3. Reklamační řád se vztahuje na dodávku pitné vody z vodovodu a odvádění a čištění odpadních vod realizovaných na základě písemné smlouvy uzavřené podle § 8 odst. 6, 16 a 17 zákona č. 274/2001 Sb..

II. Rozsah odpovědnosti dodavatele

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,
- c) u čištění odpadních vod:
 - na čištění dohodnutým způsobem.

III. Místo a forma uplatnění reklamace

1. Reklamaci uplatňuje odběratel:
 - a) písemně na adresu dodavatele uvedenou ve smlouvě o dodávce vody a odvádění a čištění odpadních vod,
 - b) osobně v provozní době zákaznického centra v sídle společnosti Vsetín, Jasenická 1106,
 - c) telefonicky na reklamačním oddělení v provozní době zákaznického centra ve Vsetíně, Jasenická 1106,
 - d) elektronickou poštou na adresu zakaznicke@vakvs.cz,
 - e) sepsáním písemného záznamu na provozovně ve Valašském Meziříčí nebo v Rožnově pod Radhoštěm (záznam bude předán k vyřízení reklamačnímu oddělení zákaznického centra ve Vsetíně, Jasenická 1106).
2. V případě reklamace dodávané pitné vody nebo odvádění nebo čištění odpadních vod, kdy může dojít ke škodě na majetku nebo ohrožení zdraví osob, lze reklamaci uplatnit všemi dostupnými technickými prostředky (telefonicky, e-mail) na dispečinku, e-mail: vakvs@vakvs.cz.
3. Písemná reklamace musí obsahovat:
 - a) jméno a příjmení odběratele,
 - b) adresu odběratele,
 - c) číslo uzavřené smlouvy o dodávce pitné vody a odvádění a čištění odpadní vody,
 - d) místo odběru pitné vody nebo vypouštění odpadních vod,
 - e) popis vady nebo reklamace,
 - f) jaký způsob vyřízení reklamace odběratel požaduje.
4. Stejně údaje je odběratel povinen uvést při reklamaci uplatněné osobně, telefonicky nebo e-mailem.
5. V případě reklamací, které nebudou obsahovat výše uvedené údaje nezbytné pro řádné uplatnění reklamace, bude odběratel vyzván, aby tyto údaje doplnil. Pokud tak v dodavatelem stanovené lhůtě neučiní, má se za to, že reklamaci vzal zpět.

IV. Způsob a lhůty pro vyřízení reklamace

1. V provozovnách uvedených v čl. III odst. 1 reklamačního řádu musí být po celou provozní dobu přítomen pracovník pověřený vyřizovat reklamace. Dodavatel je povinen odběrateli vydat písemné potvrzení o tom, kdy odběratel právo uplatnil, co je obsahem reklamace a jaký způsob vyřízení reklamace odběratel požaduje, a dále potvrzení o datu a způsobu vyřízení reklamace. Potvrzení o provedení nápravy a době jejího trvání, případně písemné odůvodnění zamítnutí reklamace bude zasláno poštou nebo

elektronicky. Dodavatel nebo jím pověřený pracovník rozhodne o reklamaci ihned, ve složitých případech do tří pracovních dnů. Do této lhůty se nezapočítává doba přiměřená podle druhu služby potřebná k odbornému posouzení vady. Reklamační vady včetně odstranění vady musí být vyřízena bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění reklamační, pokud se dodavatel s odběratelem nedohodne na delší lhůtě. Marné uplynutí této lhůty se považuje za podstatné porušení smlouvy.

2. Dodavatel je povinen prověřit všechny skutečnosti, které odběratel v reklamaci uvádí.
3. V případě reklamační týkající se dodávky vody je odběratel povinen poskytnout dodavateli nezbytnou součinnost při prošetřování a řešení reklamační, 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 dodavateli potřebné doklady k prověřením správnosti účtovaného množství dodané pitné vody.
4. V případě reklamační týkající se odvádění odpadních vod odběratel je povinen umožnit přístup pověřeným zaměstnancům dodavatele do připojené nemovitosti za účelem prověřením odvádění odpadních vod a předkládat dodavateli potřebné doklady k prověřením správnosti účtovaného množství dodané pitné vody a odváděných odpadních vod.
5. Zjevná vada jakosti vody (zápach, zákal, barva apod.) musí být reklamována odběratelem nejpozději do 24 hodin od zjištění, ostatní vady jakosti vody 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 (dále jen „zákon č. 258/2000 Sb.“) schváleného orgánem ochrany veřejného zdraví. Odběr kontrolního vzorku zajistí dodavatel bez zbytečného odkladu od uplatnění reklamační s tím, že odběr vzorků bude proveden za přítomnosti odběratele nebo jím pověřené osoby.
Současně dodavatel zajistí provedení rozboru tohoto vzorku v akreditované laboratoři.
6. Na základě reklamační množství dodané pitné vody, kdy ze strany odběratele není zpochybňována funkčnost vodoměru a správnost měření zajistí dodavatel provedení kontrolního odečtu stavu vodoměru, a to za přítomnosti odběratele nebo jím pověřené osoby. Vyhodnocení reklamační bude provedeno bez zbytečného odkladu.
7. V případě reklamační množství dodané pitné vody z důvodu pochybnosti o správnosti měření dodané pitné vody vodoměrem, zajistí dodavatel na základě písemné žádosti odběratele přezkoušení vodoměru u autorizovaného metrologického střediska. Výsledek 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..
8. Odběratel má právo zajistit si na vlastní náklady metrologickou zkoušku vodoměru na místě instalace, a to nezávislým měřidlem, připojeným na odbočení s uzavěrem za osazeným vodoměrem na potrubí vnitřního vodovodu před jeho prvním rozdělením. Tuto zkoušku provede za přítomnosti dodavatele na základě smlouvy s odběratelem Český metrologický institut, pokud to vnitřní vodovod umožňuje. Zjistí-li se odchylka větší, než připouští zvláštní právní předpis, vodoměr se považuje za nefunkční a při stanovením množství dodané vody pro vypořádání případné reklamační se postupuje podle § 17 odst. 4 písm. a) zák. č. 274/2001 Sb.
9. V případě reklamační odvádění nebo čištění odpadních vod v dohodnutém rozsahu a stanoveným způsobem zajistí dodavatel bez zbytečného odkladu prošetření reklamační na místě samém za přítomnosti odběratele nebo jím pověřené osoby.
10. V případě, že je reklamační uplatňována na základě vystavené faktury, je odběratel povinen tuto fakturu vrátit dodavateli a reklamační uplatnit před uplynutím lhůty splatnosti.
11. Pokud není v tomto reklamačním řádě stanovena jiná lhůta pro uplatnění reklamační, platí, že odběratel je povinen uplatnit reklamační bezodkladně po zjištění vady, nejpozději však do 48 hodin od jejího zjištění.
12. Odběratel je povinen poskytnout dodavateli při vyřizování reklamační veškerou potřebnou součinnost, kterou lze po něm spravedlivě požadovat.

V. Nároky vyplývající z odpovědnosti za vady

1. V případě dodávky pitné vody, u které bylo na základě reklamační její jakosti prokázáno, že nesplňuje hygienické požadavky na pitnou vodu dle vyhl. č. 252/2004 Sb., kterou se stanoví hygienické požadavky na teplou a pitnou vodu a četnost a rozsah kontroly pitné vody a která byla orgánem ochrany veřejného zdraví ve smyslu z.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 reklamační množství dodané pitné vody z důvodu nesprávnosti měření bude postupováno dle § 17 zák. č. 274/2000 Sb., v případě reklamační množství odvedené odpadní vody z důvodu nesprávnosti měření bude postupováno podle § 19 téhož zákona.
3. Dodavatel se zproští odpovědnosti, pokud odběratel porušil ustanovení Kanalizačního řádu o kvalitě vypouštěných odpadních vod. V tomto případě hradí náklady spojené s reklamační odběratel.
4. V ostatních případech je dodavatel povinen bez zbytečného odkladu na vlastní náklady oprávněnou reklamační vyřešit, a to odstraněním závadného stavu.
5. Uplatněním nároku z odpovědnosti za vady zůstává nedotčena odpovědnost dodavatele podle jiných právních předpisů.
6. Reklamační řízení se přiměřeně použije také na čištění odpadních vod, pokud se k němu dodavatel smluvně zavázal.



VI. Závěrečná ustanovení

I po ukončení poskytování služeb může odběratel uplatnit reklamaci u dodavatele způsobem a na adresách uvedených v čl. III odst. 1 reklamačního řádu a současně platí pro tento případ i ostatní informace uvedené v tomto reklamačním řádu.

Tento reklamační řád nabývá účinnosti dnem 1. 10. 2017

Ve Vsetíně, dne 12. 09. 2017

Bc. Robert Stržínek
předseda představenstva

Informace a kontakty:

Obchodní firma:	Vodovody a kanalizace Vsetín, a.s.	telefon	e-mail	provozní doba
Sídlo společnosti:	Vsetín, Jasenická 1106, PSČ 755 01	571 484 011	vakvs@vakvs.cz	Každý den možnost objednání: Po, St 8.00-11.00 a 11.30-16.30 Út, Čt 8.00-11.00 a 11.30-14.30
Zákaznické centrum:	Vsetín, Jasenická 1106, PSČ 755 01	571 484 030,072	zakaznicke@vakvs.cz	
Provozovny:				
Valašské Meziříčí, Smetanova 38:		571 621 642	Po-Pá	6.30-10.30 a 11.00-14.30
Rožnov pod Radhoštěm, Zátíší 1104		571 654 660	Po-Pá	6.30-11.30 a 12.00-14.30

Internetové stránky: www.vakvs.cz