

Vodohospodářská společnost Sokolov, s.r.o.  
Provoz Rokycany  
Stehlíkova 131/II  
337 01 Rokycany

## **REKLAMAČNÍ ŘÁD**

### **I. Obecná ustanovení**

**Vodohospodářská společnost Sokolov, s.r.o.** jako provozovatel vodovodů a kanalizací pro veřejnou potřebu (dále jen „dodavatel“) vydává ve smyslu § 36 odst. 3 písm.c) zákona č. 274/2001 Sb., o vodovodech a kanalizacích pro veřejnou potřebu, v platném znění a v návaznosti na zákon č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, v platném znění tento reklamační řád.

Reklamační řád stanovuje rozsah a podmínky odpovědnosti za vady, 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. 5 Zákona č. 274/2001 Sb., o vodovodech a kanalizacích pro veřejnou potřebu..

### **II. Rozsah a podmínky odpovědnosti za vady**

Dodavatel odpovídá v níže vymezeném rozsahu za vady dodávek pitné vody a vady odvádění odpadních vod v případě výskytu vad v důsledku porušení právní povinnosti dodavatele dodat pitnou vodu, popř. odvádět odpadní vody bez vad.

Dodavatel odpovídá za následující vady dodávek pitné vody:

- nedostatky jakosti dodávané pitné vody,
- nedostatky množství dodané pitné vody.

Dodavatel odpovídá za následující vady odvádění odpadních vod:

- nedostatky způsobu odvádění odpadních vod,
- nedostatky množství odvedených odpadních vod.

### **III. Způsob a místo reklamace**

Reklamaci uplatňuje odběratel :

1. **písemně** na adresu pro doručování písemností uvedenou ve smlouvě o dodávce vody a odvádění odpadních vod;

2. **osobně** v zákaznickém oddělení dodavatele na adrese **Stehlíkova 131/II, 337 01 Rokycany**  
v provozní době pondělí, úterý, čtvrtek od 6:00 hod. do 14:30hod., středa od 6:00 do 15:00 hod., pátek od 6:00 hod. do 12:00 hod. s tím, že v případě ústně uplatněné reklamace je zaměstnanec dodavatele pověřený vyřizováním reklamací povinen sepsat o tomto písemný záznam, jehož kopii obdrží osoba uplatňující reklamaci;
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. **371 513 311**

**Písemná reklamace musí obsahovat :**

- a) jméno a příjmení odběratele (obchodní firma nebo název právnické osoby, označení příslušné organizační složky státu),
- b) bydliště odběratele (sídlo právnické osoby, popř. příslušné organizační složky státu),
- c) místo odběru pitné vody nebo vypouštění odpadních vod,
- d) popis vady,
- e) datum reklamace,
- f) jméno, příjmení a podpis odběratele, popř. fyzické osoby uplatňující za odběratele reklamaci.

Údaje označené shora písmeny a) až d), popř. též jméno a příjmení fyzické osoby uplatňující za odběratele reklamaci, 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 stížnosti.

#### **IV.**

#### **Způsob a lhůty pro vyřízení reklamace**

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, rozhodne dodavatel o reklamaci do tří pracovních dnů. Do této lhůty se nezapočítává doba potřebná k odbornému posouzení vady. Reklamace včetně odstranění vady musí být vyřízena bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění reklamace, pokud se dodavatel s odběratelem nedohodne na delší lhůtě. O vyřízení reklamace vyrozumí dodavatel písemně odběratele bez zbytečného odkladu na adresu uvedenou při uplatnění reklamace.

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, 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. Odběratel je oprávněn zúčastnit se osobně odběru kontrolních vzorků nebo tímto pověřit jinou osobu.

- a) 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 kontrol jakosti vod v průběhu výroby pitné vody dle zákona č. 274/2001 Sb., o vodovodech a kanalizacích pro veřejnou potřebu. 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. Odběrné místo by měl stanovovat dodavatel, pakliže orgán ochrany veřejného zdraví na základě šetření stížností na kvalitu dodávané vody nestanoví jinak. 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 neoprávněna, uhradí odběratel náklady na provedení odběru a rozboru kontrolního vzorku vody.
- b) 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 pro provedení kontrolního opisu stavu vodoměru a porovnání zjištěných údajů s údaji o odběrném místě vedeném dodavatelem.
- c) Má-li odběratel pochybnosti o správnosti měření nebo zjistí-li závadu na vodoměru, má právo požádat o jeho přezkoušení. Toto právo lze uplatnit nejpozději při výměně vodoměru. Dodavatel je povinen na základě písemné žádosti odběratele do 30 dnů ode dne doručení žádosti zajistit přezkoušení vodoměru u autorizované zkušebny, přičemž odběratel je povinen poskytnout dodavateli k odečtu i výměně vodoměru nezbytnou součinnost. Výsledek přezkoušení oznámí dodavatel neprodleně písemně odběrateli.

Zjistí-li se při přezkoušení vodoměru vyžádaném odběratelem, že

- 1) údaje vodoměru nesplňují požadavky stanovené zvláštním právním předpisem, uhradí smluvní strana, které byla odchylka ku prospěchu, druhé smluvní straně peněžní rozdíl, a to ode dne posledního odečtu vodoměru předcházejícího žádosti o přezkoušení vodoměru; v tomto případě hradí náklady spojené s výměnou a přezkoušením vodoměru dodavatel,

- 2) údaje vodoměru splňují požadavky stanovené zvláštním právním předpisem, hradí náklady spojené s výměnou a přezkoušením vodoměru odběratel,
- 3) vodoměr je vadný, nefunkční nebo již uplynula lhůta stanovená pro jeho pravidelné ověření, hradí náklady spojené s jeho výměnou a přezkoušením dodavatel.

Zjistí-li dodavatel nebo odběratel při kontrole nebo výměně vodoměru, že vodoměr údaje o množství dodávané vody nezaznamenává, vypočte se množství dodané vody za příslušné období nebo jeho část podle dodávek ve stejném období minulého roku, nebo jde-li o nový odběr nebo změnu, v odběrových poměrech podle množství dodávané vody v následujícím srovnatelném období, případně jiným způsobem dohodnutým s odběratelem.

Byla-li nefunkčnost nebo poškození vodoměru způsobena nedostatečnou ochranou vodoměru odběratelem nebo přímým zásahem odběratele vedoucím k poškození vodoměru, hradí újmu a náklady spojené s výměnou vodoměru odběratel.

- d) V případě reklamace odvádění odpadních vod stanoveným způsobem zajistí dodavatel nejpozději do 24 hodin prošetření reklamace na místě samém za přítomnosti odběratele nebo jím pověřené osoby.
- e) V případě reklamace množství odváděných odpadních vod je dodavatel povinen do 3 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 měřicího zařízení dodavatele na dohodnutém místě a po stanovenou dobu.
- f) Jestliže je s reklamací spojena potřeba vrátit vystavenou fakturu, je odběratel povinen tuto fakturu vrátit dodavateli před uplynutím lhůty splatnosti. Dodavatel je pak povinen podle povahy fakturu opravit nebo vyhotovit fakturu novou. Oprávněným vrácením faktury přestává běžet původní lhůta splatnosti.

## 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 kterou orgán ochrany veřejného zdraví zakázal používat jako vodu pitnou, 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.

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 v platném znění.

## **VI. Závěrečná ustanovení**

Tento reklamační řád nabývá účinnosti dnem 1. ledna 2006

V Sokolově dne 2.ledna 2006

Ing.Zdeněk Krček  
jednatel společnosti  
Vodohospodářská společnost Sokolov s.r.o.

