



Českokalické vodárny, s.r.o.

provoz vodovodů a kanalizací

Křenkova 57
552 03 Česká Skalice

IČO: 27481557
DIČ: CZ27481557

tel.: +420 491 452 360
podatelna@csvak.cz

www.csvak.cz
datová schránka: r4ixjjq

REKLAMAČNÍ ŘÁD

I. Obecná ustanovení

1) **Společnost Českoskalické vodárny, s.r.o.** se sídlem: Křenkova 57, 552 03 Česká Skalice jako dodavatel pitné vody z vodovodu a odvádění odpadních vod kanalizací vydává podle § 36 odst. 3 písm. g) zákona č. 274/2001 Sb., o vodovodech a kanalizacích pro veřejnou potřebu, v platném znění (dále jen „ZVK“) a v návaznosti na zákon č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, v platném znění, tento reklamační řád.

2) Reklamační řád stanovuje podmínky a rozsah odpovědnosti za vady pitné vody dodané vodovodem a reklamaci poskytovaných služeb v souvislosti se zajištěním dodávky vody a odváděním odpadních vod kanalizací. Dále stanovuje způsob a místo jejich uplatnění.

3) Reklamační řád se vztahuje na dodávku pitné vody z vodovodu a odvádění odpadních vod kanalizací realizovaných na základě písemné smlouvy uzavřené dle § 8 odst. 6 zákona ZVK.

II. Rozsah a podmínky reklamace

1) Odběratel má právo uplatnit vůči dodavateli odpovědnost za vady a reklamaci:

- a) u dodávky vody na jakost dodávané pitné vody a množství dodávané pitné vody
- b) u odvádění a čištění odpadních vod na dohodnutý způsob a množství odváděných odpadních vod a na technické problémy kanalizace
- c) u vyúčtování vodného a stočného

2) Reklamaci nelze uplatňovat na vnitřní rozvody vody a kanalizace.

III. Místo a forma uplatnění reklamace

1) Odběratel uplatní reklamaci bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 30 dnů od skutečnosti, která je důvodem reklamace:

- a) osobně na podatelně společnosti Českoskalické vodárny, s.r.o., Křenkova 57, 552 03 Česká Skalice,
provozní doba: PO – ČT od 7:00 do 12:00 hodin a od 13:00 do 14:00 hodin
- b) písemně na adrese: Českoskalické vodárny, s.r.o., Křenkova 57, 552 03 Česká Skalice
- c) e-mailem na adrese: podatelna@csvak.cz
- d) telefonicky pouze v případě havárie, kdy může dojít ke škodě na majetku nebo ohrožení zdraví osob na telefonním čísle: 723 538 011

2) V případě osobního podání, lze donést sepsanou reklamaci na podatelnu společnosti. Tiskopis najdete na našich webových stránkách (www.ceskoskalickevodarny.cz) pod názvem reklamační list. V případě ústního podání sepíše s oznamovatelem reklamaci zaměstnanec podatelny, oznamovatel ji osobně podepíše a obdrží kopii tohoto záznamu.

3) Písemná reklamace musí obsahovat:

- a) jméno a příjmení nebo obchodní jméno odběratele
- b) adresu nebo sídlo odběratele a telefon
- c) adresu místa odběru pitné vody nebo vypouštění odpadních vod
- d) popis vady reklamace, popřípadě navržená opatření
- e) datum podání reklamace a podpis oznamovatele

V případě písemnosti, které nebudou obsahovat výše uvedené údaje nezbytné pro řádné uplatnění reklamace, bude oznamovatel vyzván, aby tyto údaje doplnil. Pokud tak ve stanovené lhůtě neučiní, má se za to, že reklamace je bezpředmětná.

4) E-mailové oznámení reklamace musí obsahovat totožné informace jako u písemného oznámení. Tiskopis naleznete na našich webových stránkách (www.ceskoskalickevodarny.cz) pod názvem reklamační list.

5) Telefonicky lze uplatnit reklamaci pouze v případě havárie na výše uvedeném telefonním čísle. Při uplatnění této reklamace je zaměstnanec dodavatele pověřený havarijní službou povinen vyhotovit dodatečně, ale neodkladně, o takto podané reklamaci písemný záznam s uvedením všech výše uvedených údajů nezbytných pro vyřízení reklamace a popisu odstranění havarijního stavu. Tento písemný záznam podepíše osobně zaměstnanec Českoskalických vodáren i oznamovatel.

IV. Způsob a lhůty pro vyřízení reklamace

1) V případě, že není možno vyřídit reklamaci ihned na místě jejího podání, je dodavatel povinen zajistit její vyřízení včetně odstranění vad a podání písemné zprávy odběrateli o způsobu jejího vyřízení bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 30 dnů ode dne uplatnění reklamace na adresu oznamovatele, pokud se dodavatel s oznamovatelem nedohodnou na lhůtě delší.

2) Dodavatel je povinen prověřit všechny závažné skutečnosti uváděné oznamovatelem, které se přímo týkají poskytovaných služeb v souvislosti se zajištěním dodávky vody a odvádění odpadních vod kanalizací.

3) Oznamovatel 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, zúčastnit se osobně odběru kontrolních vzorků nebo tím pověřit jinou osobu, umožnit přístup pověřených pracovníků 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.

4) 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 dodavatele pověřený prošetřením 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 ochranně veřejného zdraví, v platném znění, schváleného orgánem ochrany veřejného zdraví. Odběr kontrolního vzorku zajistí dodavatel bez zbytečného odkladu od uplatnění reklamace s tím, že odběr bude proveden za přítomnosti oznamovatele nebo jím pověřené osoby na místě reklamované pitné vody. Současně dodavatel zajistí analýzu odebrané reklamované pitné vody v akreditované laboratoři. V případě, že oznamovatel bude trvat na provedení kontrolního odběru vzorku a následném rozboru, přestože mu byl pověřeným zaměstnancem dodavatele předložen přehled výsledků rozborů vody v dané lokalitě s tím, že tyto splňovaly hygienické požadavky na pitnou vodu stanovené platnými právními předpisy nebo povolené orgánem ochrany veřejného zdraví a reklamace, bude po provedení rozboru pitné vody kvalifikována jako neoprávněná, uhradí oznamovatel náklady na provedení odběru a rozboru kontrolního vzorku vody.

5) V případě reklamace množství dodané pitné vody, kdy ze strany oznamovatele není zpochybňována funkčnost vodoměru a správnost měření, zajistí dodavatel do 5 pracovních dnů od podání reklamace provedení kontrolního odečtu stavu vodoměru. Oznamovatel nebo jím pověřená osoba má povinnost být přítomen u kontrolního odečtu stavu vodoměru a má možnost si telefonicky, osobně či písemně domluvit jiný termín ve lhůtě 1 měsíce, v případě, že termín oznámený dodavatelem je pro oznamovatele nevyhovující. Pokud nebude zajištěna přítomnost oznamovatele nebo jím pověřené osoby ve stanoveném nebo dohodnutém termínu, bude reklamace považována za bezpředmětnou. Vyhodnocení reklamace bude provedeno bez zbytečného odkladu po provedení kontrolního odečtu stavu vodoměru a porovnání zjištěných údajů s údaji o odběrném místě vedenými dodavatelem.

6) V případě reklamace množství dodané pitné vody z důvodu pochybnosti o správnosti měření dodané pitné vody vodoměrem, zajistí dodavatel na základě písemné žádosti oznamovatele ve lhůtě do 30-ti dnů od jejího doručení žádost o přezkoušení vodoměru u subjektu oprávněného provádět státní metrologickou kontrolu měřidel. Výsledek přezkoušení oznámí dodavatel neprodleně písemně oznamovateli. Jestliže údaje vodoměru splňují požadavky stanovené zvláštním právním předpisem, hradí náklady spojené s výměnou a přezkoušením vodoměru odběratel. Je-li vodoměr nefunkční hradí náklady spojené s jeho výměnou a přezkoušením provozovatel.

7) Oznamovatel 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 zákon č. 505/1990 Sb., o metrologii, v platném znění, bude vodoměr považován za nefunkční. Stanovení množství skutečně dodané vody se v takovém případě provede 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 provozovatel s oznamovatelem nedohodne jinak. Za období k vypořádání se přitom považuje období od posledního skutečně provedeného odečtu vodoměru předcházejícího skutečnému odečtu vodoměru, na základě, kterého došlo k výměně vodoměru do dne výměny vodoměru, související s reklamací nebo žádosti o jeho přezkoušení.

8) Byla-li nefunkčnost nebo poškození vodoměru způsobena nedostatečnou ochranou vodoměru oznamovatelem nebo přímým zásahem oznamovatele vedoucím k poškození vodoměru, hradí újmu a náklady spojené s výměnou vodoměru oznamovatel. Újmou se rozumí veškeré majetkové hodnoty, které dodavatel vynaložil nebo které by bylo nutné vynaložit, aby došlo k uvedení věci v předešlý stav. Tím nejsou dotčeny další nároky dodavatele v souladu s obecně závaznými právními předpisy.

9) V případě reklamace odvádění odpadních vod dohodnutým způsobem a v dohodnutém množství zajistí dodavatel bez zbytečného odkladu prošetření reklamace na místě samém za přítomnosti oznamovatele nebo jím pověřené osoby.

10) Vada, která vznikla neodbornou manipulací nebo jiným neodborným zásahem či uvedením do provozu ze strany odběratele nebude uznána jako reklamace.

11) Fakturované údaje je možné reklamovat nejpozději do dne splatnosti příslušné faktury. Dodavatel je povinen podle povahy zjištěných chyb (nesprávný odečet, použití nesprávné ceny, početní chyba apod.) vystavenou fakturu opravit nebo vyhotovit fakturu novou. Oprávněnou reklamací fakturovaných údajů přestává běžet původní lhůta splatnosti faktury. V případě reklamace fakturovaných údajů po uplynutí lhůty splatnosti je oznamovatel povinen fakturu uhradit. V případě neoprávněné reklamace zůstává v platnosti původní lhůta splatnosti faktury a náklady spojené s takovou reklamací budou účtovány oznamovateli.

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 vyhlášky č. 252/2004 Sb., a která byla orgánem ochrany veřejného zdraví ve smyslu zákona č. 258/2000 Sb., o ochraně veřejného zdraví, v platném znění, prohlášena za užitkovou, má oznamovatel 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 se stanoví množství dodané vody 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 provozovatel s odběratelem nedohodnou jinak.

3) V případě oprávněné reklamace množství odvedené odpadní vody se postupuje dle odstavce 2) neboť množství vypouštěných odpadních vod není měřeno a předpokládá se, že odběratel, který odebírá vodu z vodovodu, vypouští do kanalizace takové množství vody, které odpovídá zjištění na vodoměru nebo směrným číslům roční potřeby vody. Dodavatel neodpovídá za vady, pokud se prokáže, že oznamovatel porušil ustanovení Kanalizačního řádu, především o kvalitě vypouštěných odpadních vod. V tomto případě hradí náklady spojené s reklamací oznamovatel.

4) V ostatních případech je dodavatel povinen bez zbytečného odkladu na vlastní náklady oprávněnou reklamaci vyřešit, a to odstraněním závadného stavu.

5) Uplatněním nároku z odpovědnosti za vady zůstává nedotčena odpovědnost dodavatele za škody způsobené z provozní činnosti dodavatele dle § 2924 občanského zákoníku.

VI. Závěrečná ustanovení

Tento reklamační řád nabývá platnosti a účinnosti dnem 01.11.2019.

Schválil dne 24.10.2019

Bc. Antonín Bednář v.r., jednatel společnosti

Příloha:

- 1) Reklamační list
- 2) Protokol o reklamaci při ústním podání
- 3) Protokol o reklamaci v případě havárie