

**Reklamační řád poskytování
služeb v souvislosti se zajištěním
dodávky vody a odvádění
odpadních vod kanalizací**

Platnost od:
8. 11. 2022

**REKLAMAČNÍ ŘÁD POSKYTOVANÝCH
SLUŽEB V SOUVISLOSTI SE ZAJIŠTĚNÍM
DODÁVKY VODY A ODVÁDĚNÍ
ODPADNÍCH VOD KANALIZACÍ**

	Jméno	Funkce	Podpis	Datum
Zpracoval	Ing. Jana Vondrušková	Technická ředitelka		8. 11. 2022
Přezkoumala	Petra Vlasáková	Manažerka IMS		8. 11. 2022
Schválila	Ing. Marcela Zachová	Generální ředitelka		8. 11. 2022

Reklamační řád poskytování služeb v souvislosti se zajištěním dodávky vody a odvádění odpadních vod kanalizací

Platnost od:
8. 11. 2022

1. Obecná ustanovení

Vodohospodářská společnost Benešov a.s., obchodní společnosti Vodohospodářská společnost Benešov a.s. se sídlem Černoleská 1600, Benešov, PSČ: 256 13, IČO 47535 865, zapsané v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl B, vložka 27737 jako dodavatel pitné vody z vodovodu a odvádění odpadních vod vydává ve smyslu §36, odst. (3), písm. h) zákona č.274/2001 Sb. v platném znění o vodovodech a kanalizacích pro veřejnou potřebu a o změně některých zákonů 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 pitné vody dodané vodovodem a reklamaci poskytovaných služeb v souvislosti se zajištěním dodávky vody a odvádění odpadních vod kanalizací, 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. (6) zákon č. 274/2001 Sb. v platném znění

Rozsah a podmínky reklamace

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
- na množství odváděných odpadních vod

Reklamaci uplatňuje odběratel:

- písemně na adresu pro doručování písemností uvedenou ve smlouvě o dodávce vody a odvádění odpadních vod
- osobně v provozním středisku vodovodu (zákaznickém centru) dodavatele na adrese

Reklamační řád poskytování služeb v souvislosti se zajištěním dodávky vody a odvádění odpadních vod kanalizací

Platnost od:
8. 11. 2022

VHS Benešov a.s., Černoletská 1600 a v provozní době Po - Čt od 7:00 do 17:00, Pá - od 7,00 do 15,30 hod. s tím, že v případě ústně uplatněné reklamace je zaměstnanec dodavatele pověřený vyřizováním reklamací povinen sepsat o tomto písemný záznam.

Písemná reklamace musí obsahovat :

- **jméno a příjmení odběratele**
- **adresu odběratele**
- **místo odběru pitné vody nebo vypouštění odpadních vod**
- **popis vady nebo 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 běžné podněty.

V případě nutnosti rychlého konání, kdy hrozí nebezpečí z prodlení na straně dodavatele, tj. v případě závažných poruch a reklamací jakosti dodávané pitné vody nebo odvádění odpadních vod, kdy by mohlo dojít ke škodě na majetku nebo ohrožení zdraví osob, lze poruchu a reklamaci uplatnit telefonicky na tel. č. **840 205 206**. Odběratel je povinen i v tomto případě předat shodné informace jako v případě reklamace písemné.

2. Způsob a lhůty pro vyřízení reklamace

Dodavatel je povinen zajistit, aby po celou provozní dobu byl v zákaznickém centru přítomen zaměstnanec pověřený vyřizovat reklamace. V případě, že není možno vyřídit reklamaci ihned na místě jejího podání, je dodavatel 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 dodavatel s odběratelem nedohodli vzhledem k náročnosti vyřízení takové reklamace na delší lhůtě.

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, zúčastnit se osobně odběru kontrolních vzorků nebo tímto pověřit jinou osobu, umožnit přístup pověřeným zaměstnancům dodavatele do připojené nemovitosti za účelem pověření odvádění odpadních vod a předkládat dodavateli potřebné doklady k prověření správnosti účtovaného množství dodané pitné vody a odvádění odpadních vod.

Reklamační řád poskytování služeb v souvislosti se zajištěním dodávky vody a odvádění odpadních vod kanalizací

Platnost od:
8. 11. 2022

- 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 kontroly pitné vody dle zákona č.258/2000 Sb. schváleného orgánem ochrany veřejného zdraví. Odběr kontrolní 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 stanovených 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 vyhlášky č. 252/2004 Sb. v platném znění a reklamace bude po provedení vzorku kvalifikovaná jako neoprávněná, uhradí odběratel náklady za 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 po provedení kontrolního opisu stavu vodoměru a porovnávání zjištěných údajů s údaji o odběrném místě vedeném dodavatelem.
- c) V případě reklamace množství dodané pitné vody z důvodu pochybnosti o správnosti měření dodané pitné vody vodoměrem, zajistí dodavatel na základě písemné žádosti odběratele ve lhůtě do 30-ti dnů od jejího doručení přezkoušení vodoměru u autorizované zkušebny. Výsledky přezkoušení oznámí dodavatel 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. v platném znění.
- d) 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 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 k podnikatelským účelům, kdy není množství odpadních vod měřeno, může se dodavatel s odběratelem dohodnout na prověření množství odvádění odpadních vod umístěním měřícího zařízení dodavatele na dohodnutém místě a po stanovenou dobu.

Reklamační řád poskytování služeb v souvislosti se zajištěním dodávky vody a odvádění odpadních vod kanalizací

Platnost od:
8. 11. 2022

- f) Jestliže je s reklamací spojena nutnost vrátit vystavenou fakturu, je odběratel povinen tuto fakturu vrátit dodavateli před uplynutím, lhůty splatnosti. Dodavatel je pak povinen podle povahy nesprávnosti faktury, fakturu opravit nebo vyhotovit fakturu novou. Oprávněným vrácením faktury, přestává běžet původní lhůta splatnosti.

3. 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. v platném znění a která byla orgánem ochrany veřejného zdraví ve smyslu zákona č. 258/2000 Sb. v platném znění prohlášena za nepitnou, má odběratel právo na poskytnutí slevy z vodného tak, že bude účtována cena vody nepitné v dané lokalitě či v závislosti na míře závažnosti vady může být stanovena výše této slevy po dohodě smluvních stran individuálně.
2. V případě oprávněné reklamace množství dodané pitné vody bude postupováno dle §17 zákona č. 274/2000 Sb. v platném znění, 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, popřípadě za škodu způsobenou vadou výrobku dle zákona č. 59/1998 Sb.

4. Mimosoudní řešení sporů

Odběratel může v souladu se zákonem č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele ve znění pozdějších předpisů řešit své spory s dodavatelem zboží nebo poskytovatelem služeb též mimosoudní cestou. Odběratel (fyzická osoba, která nejedná v rámci své podnikatelské činnosti nebo v rámci samostatného výkonu svého povolání), se může ve věci sporu obrátit na **Českou obchodní inspekci** a tuto požádat o vyřešení sporu mimosoudní cestou. Takový návrh může odběratel podat nejpozději do 1 roku ode dne, kdy uplatnil své právo, které je předmětem sporu u dodavatele. Více informací k této problematice je uvedeno na stránkách České obchodní inspekce – www.coi.cz

5. Závěrečné ustanovení

Dodavatel shromažďuje, zpracovává a uchovává osobní údaje subjektu údajů a třetích stran v souladu s Nařízením Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 a souvisejícími

Reklamační řád poskytování služeb v souvislosti se zajištěním dodávky vody a odvádění odpadních vod kanalizací

Platnost od:
8. 11. 2022

předpisy. Informace o osobních údajích a jejich ochraně jsou uvedeny na webových stránkách www.vhsbenesov.cz a v písemné formě v sídle dodavatele.

Tento reklamační řád nabývá účinnosti dnem 8. 11. 2022.