



Vodovody a kanalizace Vyškov, a.s.

Brněnská 410/13, Vyškov-Město, 682 01 Vyškov

Společnost je zapsaná v obchodním rejstříku u Krajského soudu v Brně, oddíl B, vložka 1170

IČO: 49454587; DIČ: CZ49454587

Reklamační řád

Platný od 1. 1. 2018

Obsah

1.	Rozsah platnosti.....	3
2.	Rozsah a podmínky reklamace	3
3.	Způsob a lhůty pro vyřízení reklamace	4
4.	Nároky vyplývající z odpovědnosti za vady.....	6
5.	Mimosoudní řešení spotřebitelských sporů	7
6.	Závěrečná ustanovení	7

1. Rozsah platnosti

- 1.1. Společnost Vodovody a kanalizace Vyškov, a.s. jako vlastník, případně provozovatel vodovodů a kanalizací (dále jen „dodavatel“), který zajišťuje 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 (zákon o vodovodech a kanalizacích), ve znění pozdějších předpisů (dále jen „zákon o vodovodech a kanalizacích“), tento reklamační řád.
- 1.2. Reklamační řád stanovuje zejména rozsah a podmínky odpovědnosti za vady pitné vody dodané veřejným vodovodem a podmínky pro reklamaci poskytovaných služeb v souvislosti se zajištěním dodávky pitné vody z veřejného vodovodu a odvádění odpadních vod veřejnou kanalizací, způsob a místo jejich uplatnění včetně nároků vyplývajících z této odpovědnosti.
- 1.3. Reklamační řád se vztahuje na dodávku vody z vodovodu a odvádění odpadních vod kanalizací realizovaných na základě písemné smlouvy uzavřené podle § 8, odst. 6 zákona o vodovodech a kanalizacích, dále na dodávku dalších prací a služeb poskytovaných dodavatelem, a to zejména stavební a montážní práce, likvidace odpadních vod, čištění kanalizace a rozbory vody, odpadní vody a čistírenských kalů, a na prodej zboží. Některá ustanovení tohoto reklamačního řádu se vztahují pouze na odběratele v postavení spotřebitele dle příslušných ustanovení zákona. V těchto ustanoveních je potom odběratel označován jako spotřebitel.

2. Rozsah a podmínky reklamace

- 2.1. Osoba, která uzavřela s dodavatelem příslušný smluvní vztah ohledně dodávky vody z vodovodu a odvádění odpadních vod kanalizací, ohledně dodávky jiných prací a služeb nebo kupní smlouvu (dále jen „odběratel“), je oprávněna uplatnit vůči dodavateli zejména tato práva z odpovědnost za vady (dále také jako „reklamace“):
 - 2.1.1. u dodávky pitné vody:
 - Ø dodávku pitné vody v dohodnutém rozsahu a stanoveným způsobem,
 - Ø jakosti dodávané pitné vody,
 - Ø množství dodané pitné vody,
 - 2.1.2. u odvádění odpadních vod:
 - Ø odvádění odpadních vod v dohodnutém rozsahu a stanoveným způsobem,
 - Ø množství odváděných odpadních vod,
 - 2.1.3. u dodávky jiných prací a služeb kvalitu a rozsah poskytnutých prací a služeb,
 - 2.1.4. u prodeje zboží množství, jakost a provedení.
- 2.2. V případě zjištění nesprávných identifikačních údajů na daňovém dokladu bude odběratel o tomto bez zbytečného odkladu písemně informovat dodavatele s tím, že současně doloží potřebné doklady k provedení opravy. Následně bude zpravidla vystaven opravný daňový doklad (dobropis) a nový daňový doklad s opravenými údaji, nebude-li možno postupovat jiným způsobem. Obdobně bude postupováno i v případě zjištění chyb nebo omylů v daňových dokladech (fakturách). Pokud odběratel neuplatní požadavek na opravu těchto chyb nebo omylů ve lhůtě splatnosti daňového dokladu, je povinen částku účtovanou daňovým dokladem uhradit. Provedením úhrady není dotčeno právo odběratele, aby se dodavatel jeho žádostí zabýval.

2.3. Reklamaci uplatňuje odběratel:

2.3.1. písemně

- Ø na adresu Brněnská 410/13, Vyškov-Město, 682 01 Vyškov – zákaznické centrum, telefon 517 324 930, a to poštou nebo osobním doručením
- Ø elektronickou poštou na adresu info@vakvyskov.cz,
- Ø datovou zprávou odeslanou z datové schránky odběratele do datové schránky dodavatele: d4jumdj

2.3.2. osobně

- Ø na výše uvedeném zákaznickém centru v provozních hodinách, a to v pondělí až čtvrtek 7,00 až 16,00 hod. a v pátek 7,00 až 12,00 hod.,

2.3.3. telefonicky

- Ø pouze reklamace jakosti dodávané pitné vody nebo závady v odvádění odpadních vod, kdy může dojít ke škodě na majetku nebo ohrožení zdraví osob, lze uplatnit na dispečinku společnosti s nepřetržitým provozem na telefonní lince 800 137 239. O takovém uplatnění reklamace je dispečer povinen sepsat písemný záznam. Odběratel je povinen telefonickou reklamaci následně bez zbytečného odkladu doplnit některým ze způsobů uvedených výše pod písm. 2.3.1. nebo 2.3.2. Pokud tak odběratel neučiní ani do 3 pracovních dnů od uplatnění telefonické reklamace, nelze k takové reklamaci přihlížet.

2.4. Písemná reklamace musí obsahovat:

- Ø jméno a příjmení nebo firmu či název odběratele,
- Ø u právnické osoby a fyzické podnikající osoby IČ,
- Ø adresu odběratele a kontaktní údaje,
- Ø při reklamaci dodávky vody nebo odvádění odpadních vod místo odběru pitné vody nebo vypouštění odpadních vod,
- Ø popis vady nebo jiných skutečností, na kterých se reklamace zakládá.

Stejně údaje jsou nezbytné pro reklamaci uplatněnou osobně. Pro reklamaci je možné využít formulář Reklamačního protokolu, který tvoří přílohu reklamačního řádu a je současně k dispozici na <https://www.vakvyskov.cz/ke-stazeni>. Zaměstnanec dodavatele oprávněný k přijetí reklamace je povinen vyhotovit o takto podané reklamaci písemný záznam s uvedením výše specifikovaných údajů nezbytných pro vyřízení reklamace. Toto ustanovení se přiměřeně použije také pro reklamace uplatněné telefonicky.

2.5. V případě písemností zaslaných odběratelem na adresu dodavatele, které nebudou obsahovat výše uvedené údaje, nezbytné pro řádné uplatnění a vyřízení reklamace, nebudou tato podání považována za reklamace a budou dodavatelem řešeny jako stížnosti v souladu s obecně závaznými právními předpisy nebo jako jiná podání, a to s ohledem na jejich obsah.

3. Způsob a lhůty pro vyřízení reklamace

3.1. Dodavatel je povinen zajistit, aby na jeho zákaznickém centru byl po celou provozní dobu přítomen zaměstnanec, který převezme reklamaci odběratele. V případě, že není možno vyřídit reklamaci ihned na místě jejího podání, je dodavatel povinen zajistit její vyřízení a podání písemné zprávy o způsobu vyřízení na adresu odběratele bez zbytečného odkladu. Reklamace musí být vyřízena nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění reklamace, pokud se dodavatel s odběratelem nedohodli na jiné lhůtě (např. při přezkoušení vodoměru dle příslušných ustanovení zákona o vodovodech a kanalizacích).

3.2. Odběratel je povinen poskytnout dodavateli nezbytnou součinnost při prověřování 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 prověřením odvádění odpadních vod a předkládat dodavateli potřebné doklady k prověřením správnosti účtovaného množství dodané pitné vody a odvádění odpadních vod.

3.3. Postup při reklamačním řízení:

3.3.1. Zjevná vada jakosti vody (zápach, zákal, barva apod.) musí být reklamována odběratelem 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., o ochraně veřejného zdraví, v platném znění, schváleného orgánem ochrany veřejného zdraví. V případě, že odběratel bude trvat na provedení kontrolního odběru a následném rozboru vody, přestože mu byl pověřeným zaměstnancem dodavatele předložen přehled výsledků rozborů vzorků vody v dané lokalitě, které splňovaly hygienické požadavky na pitnou vodu a reklamační bude po provedení rozboru vzorku kvalifikována jako neoprávněná, uhradí odběratel náklady na provedení odběru a rozboru kontrolního vzorku vody. Odběr kontrolního vzorku zajistí dodavatel bez zbytečného odkladu od uplatnění reklamace za přítomnosti odběratele nebo jím pověřené osoby na místě odběru vzorku vody. Současně dodavatel zajistí provedení rozboru tohoto vzorku v akreditované laboratoři.

3.3.2. Na základě reklamace množství dodané pitné vody, kdy ze strany odběratele není zpochybňována funkčnost vodoměru a správnost měření, zajistí dodavatel ve lhůtě do 7 pracovních dnů od podání reklamace provedení kontrolního odečtu stavu vodoměru. V případě požadavku odběratele se provede kontrolní odečet zpravidla za jeho osobní přítomnosti nebo přítomnosti jím pověřené osoby. Vyhodnocení reklamace bude provedeno bezprostředně po provedení kontrolního opisu stavu vodoměru a porovnání zjištěných údajů s údaji o odběrném místě vedeném dodavatelem.

3.3.3. 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 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 o vodovodech a kanalizacích:

3.3.3.1. Pokud údaje vodoměru nesplňují některý z požadavků stanovených zvláštním právním předpisem, vodoměr se považuje za nefunkční. Stanovení množství dodané vody se v tom případě provádí 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

a podle § 17, odst. 6 zákona o vodovodech a kanalizacích, pokud se dodavatel s odběratelem nedohodne jinak.

- 3.3.3.2. V případě, že údaje vodoměru splňují požadavky stanovené zvláštním právním předpisem, hradí náklady spojené s výměnou a přezkoušením vodoměru odběratel.
- 3.3.3.3. Pozbylo-li platnosti ověření vodoměru podle zvláštního právního předpisu, považuje se vodoměr za nefunkční, stanovené množství dodané vody se v případě nesouhlasu odběratele provede postupem uvedeným v bodě 3.3.3.1.
- 3.3.3.4. Pokud je vodoměr nefunkční, hradí náklady spojené s jeho výměnou a přezkoušením dodavatel.
- 3.3.4. Odběratel má právo zajistit si na vlastní náklady metrologickou zkoušku vodoměru na místě instalace, a to nezávislým měřidlem, připojeným na odbočení s uzávěrem za osazeným vodoměrem na potrubí vnitřního vodovodu před jeho prvním rozdělením. Tuto zkoušku provede za přítomnosti provozovatele vodovodu na základě smlouvy s odběratelem Český metrologický institut, pokud to vnitřní vodovod umožňuje. Zjistí-li se odchylka větší, než připouští zvláštní právním předpis, vodoměr se považuje za nefunkční a při stanovení množství dodané vody pro vypořádání případné reklamace se postupuje podle odstavce 3.3.3.1. tohoto reklamačního řádu.
- 3.3.5. V případě reklamace odvádění odpadních vod v dohodnutém rozsahu a stanoveným způsobem zajistí dodavatel bez zbytečného odkladu prošetření reklamace na místě samém za přítomnosti odběratele nebo jím pověřené osoby. Pokud odběratel nebo jím pověřená osoba nebude přítomna prošetření reklamace na místě samém ve stanoveném nebo dohodnutém termínu, vystavuje se odběratel nebezpečí, že nebude reklamaci vyhověno.
- 3.3.6. V případě reklamace množství odváděných odpadních vod, resp. srážkových vod, je dodavatel povinen do 30 dnů prověřit údaje na základě kterých je množství stanoveno.

4. Nároky vyplývající z odpovědnosti za vady

- 4.1. V případě oprávněné reklamace množství dodané pitné vody nebo oprávněné reklamace množství odvedené odpadní vody vystaví dodavatel k vydané faktuře opravný daňový doklad (dobropis) na uznaný objem reklamace.
Dodavatel je pak povinen podle povahy nesprávnosti faktury vystavenou fakturu dobropisovat celou nebo z části, případně vyhotovit fakturu novou.
- 4.2. 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. ve znění zákona č. 274/2003 Sb. prohlášena za užitkovou, má odběratel právo na poskytnutí slevy z vodného, přičemž výše této slevy bude stanovena individuálně s přihlédnutím k závažnosti vady.
- 4.3. V ostatních případech oprávněné reklamace je dodavatel povinen bez zbytečného odkladu na vlastní náklady reklamaci vyřešit, a to způsobem, který bude v souladu s uplatněným nárokem objednatele z odpovědnosti za vady a příslušnými ustanoveními zákona.

5. Mimosoudní řešení spotřebitelských sporů

5.1. V případě, že spor mezi dodavatelem a spotřebitelem se nepodaří vyřešit smírně, je spotřebitel oprávněn se obrátit s návrhem o mimosoudní řešení sporu na Českou obchodní inspekci, oddělení ADR, Štěpánská 567/15, 110 00 Praha 1, resp. na její krajské inspektoráty. Na internetové adrese www.coi.cz jsou k dispozici spotřebiteli pravidla pro řešení sporů, včetně formuláře pro podání návrhu a další informace týkající se řešení spotřebitelských sporů. V případě sporu mezi dodavatelem a spotřebitelem, který se nepodařilo mezi stranami urovnat přímo, poskytne dodavatel spotřebiteli informace uvedené v tomto článku v listinné podobě nebo na jiném trvalém nosiči dat.

Oddělení pro řešení sporů u krajských inspektorátů:

Česká obchodní inspekce, Inspektorát pro Jihomoravský a Zlínský kraj: Třída kpt. Jaroše 1924/5, 602 00 Brno

6. Závěrečná ustanovení

Tento reklamační řád nabývá platnosti dne 1. 1. 2018.

Ve Vyškově dne 30. 11. 2017



Ing. Vladimír Kramář
prokurista a ředitel společnosti

