

REKLAMAČNÍ ŘÁD

I. Obecná ustanovení

1. Společnost Vodovody a kanalizace Kroměříž, a.s., se sídlem Kojetínská 3666/64, 767 01 Kroměříž, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném u Krajského soudu v Brně, oddíl B, vložka 1147, IČ: 49451871, DIČ: CZ49451871 (dále jen „dodavatel“) vydává ve smyslu §36 odst. 3 písm. g) zákona č. 274/2001 Sb., v platném znění o vodovodech a kanalizacích pro veřejnou potřebu tento reklamační řád.
2. Reklamační řád stanovuje rozsah a podmínky odpovědnosti za vady pitné vody dodané vodovodem a za vady poskytovaných služeb v souvislosti se zajištěním dodávky vody a odvádění a čištění odpadních vod, způsob a místo jejich uplatnění včetně nároků vyplývajících z této odpovědnosti.
3. Reklamační řád se vztahuje na dodávku 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. v platném znění.

II. Rozsah a podmínky reklamace

1. 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
2. Reklamaci uplatňuje odběratel:
 - písemně na adresu dodavatele uvedenou ve smlouvě o dodávce vody a odvádění a čištění odpadních vod
 - osobně v provozní době zákaznického centra v sídle společnosti na Kojetínské ulici 3666/64, 767 01 Kroměříž nebo v zákaznickém centru v Holešově, ulice Za cukrovarem 278, Holešov – Všetuly
 - telefonicky v provozní době zákaznického centra v sídle společnosti na Kojetínské ulici 3666/64, 767 01 Kroměříž, tel.: 573 517 500/501, nebo v zákaznickém centru v Holešově, ulice Za cukrovarem 278, Holešov – Všetuly, tel.: 573 398 860
 - elektronickou poštou na adresu informace@vak-km.cz
 - faxem 573 517 501

V případě osobně uplatněné reklamace je zaměstnanec dodavatele pověřený přijímáním reklamací povinen sepsat o uplatněné reklamaci písemný záznam, který odběratel podepíše.

3. 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 telefonicky nebo emailem na dispečinku společnosti, tel: 573 331 271, email: dispecink@vak-km.cz, který má nepřetržitý provoz.

Reklamace musí obsahovat:

- jméno a příjmení odběratele
 - adresu odběratele
 - místo odběru pitné vody nebo vypouštění odpadních vod
 - popis vady nebo reklamace
4. Stejně údaje je odběratel povinen uvést při reklamaci uplatněné telefonicky, e-mailem nebo faxem. Zaměstnanec dodavatele pověřený přijímání telefonicky podaných reklamací je povinen vyhotovit o takto podané reklamaci písemný záznam s uvedením výše specifikovaných údajů nezbytných pro vyřízení reklamace.
 5. V případě, že reklamace nebude obsahovat výše uvedené údaje nezbytné pro její řádné uplatnění, bude odběratel vyzván, aby tyto údaje doplnil. Pokud tak v dodavatelem stanovené lhůtě neučiní, má se za to, že reklamaci vzal zpět.

III. Způsob a lhůty pro vyřízení reklamace

1. Dodavatel je povinen zajistit, aby po celou provozní dobu zákaznických center společnosti byl 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 odběrateli o způsobu jejího vyřízení nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění reklamace, pokud se s odběratelem nedohodli na lhůtě delší. Ve složitých případech, kdy je k vyřízení třeba předložení dalších úkonů (znalecký posudek, odborné vyjádření atd.), se lhůta 30 dnů prodlužuje o dobu potřebnou k zajištění těchto úkonů.
2. Dodavatel je povinen prověřit všechny závažné skutečnosti, které odběratel v reklamaci uvádí.
3. V případě reklamace týkající se dodávky vody je odběratel povinen poskytnout dodavateli nezbytnou součinnost při prověřování a řešení reklamace, zejména je povinen umožnit přístup k vodoměru za účelem jeho kontroly, odečtu stavu nebo jeho výměnu v souvislosti s prověřením jeho funkčnosti, zúčastnit se osobně odběru kontrolních vzorků nebo tímto pověřit jinou osobu, předkládat dodavateli potřebné doklady k prověření správnosti účtovaného množství dodané pitné vody.
4. V případě reklamace týkající se odvádění odpadních vod je odběratel povinen umožnit přístup pověřeným zaměstnancům dodavatele do připojené nemovitosti za účelem prověření odvádění odpadních vod a předkládat dodavateli potřebné doklady k prověření správnosti účtovaného množství odvádění odpadních vod.
5. Postup při reklamačním řízení:
 - 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 vyhl. č. 252/2004 Sb., v platném znění. Odběr kontrolního vzorku zajistí dodavatel bez zbytečného odkladu od uplatnění reklamace s tím, že odběr vzorků bude proveden za přítomnosti odběratele nebo jím pověřené osoby. Současně dodavatel zajistí provedení rozboru tohoto vzorku v akreditované laboratoři. Prokáže-li se, že dodavatel nezpůsobil zhoršení kvality či vadu jakosti vody, uhradí náklady spojené s provedením rozboru odběratel. V případě, že zhoršení kvality či vadu jakosti vody způsobil dodavatel, pak veškeré náklady spojené s vyřízením reklamace hradí dodavatel.
 - 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 pracovních dnů od podání reklamace provedení kontrolního odečtu stavu vodoměru, a to za přítomnosti odběratele nebo jím pověřené osoby. Vyhodnocení reklamace bude provedeno bez zbytečného odkladu po provedení kontrolního opisu stavu vodoměru a porovnání zjištěných údajů s údaji o odběrném místě vedenými 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. 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., v platném znění.
 - d) V případě reklamace odvádění nebo čištění odpadních vod v dohodnutém rozsahu a stanoveným způsobem zajistí dodavatel do 30 dnů prošetření reklamace na místě samém za přítomnosti odběratele nebo jím pověřené osoby.
 - e) V případě reklamace množství odváděných odpadních vod je dodavatel povinen prověřit do 30 dnů údaje, na základě kterých je množství stanoveno.
 - f) Jestliže je reklamace uplatňována na základě vystavené faktury, je odběratel povinen reklamaci uplatnit a fakturu vrátit dodavateli před uplynutím lhůty splatnosti. Oprávněným vrácením faktury přestává běžet původní lhůta splatnosti.
 - g) Ostatní reklamace vyřídí zaměstnanec pověřený dodavatelem nejpozději do 30 dnů od podání reklamace. Ve zvlášť složitých případech, kdy je k vyřízení reklamace třeba předložení dalších úkonů se lhůta prodlužuje o dobu nutnou k zajištění těchto úkonů.
 - h) Pokud není v tomto reklamačním řádě stanovena jiná lhůta pro uplatnění reklamace, platí, že odběratel je povinen uplatnit reklamaci bezodkladně po zjištění vady, nejpozději však do 48 hodin od jejího zjištění.

- i) Odběratel je povinen poskytnout dodavateli při vyřizování reklamace veškerou potřebnou součinnost, kterou lze po něm spravedlivě požadovat.

IV. 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., v platném znění, kterou se stanoví hygienické požadavky na pitnou a teplou vodu a četnost a rozsah kontroly pitné vody, může odběratel požádat o 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 z důvodu nesprávnosti měření bude postupováno dle § 17 zák. č. 274/2001 Sb., v případě reklamace 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 reklamací odběratel.
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 podle jiných právních předpisů.

V. Mimosoudní řešení spotřebitelských sporů

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

Oddělení pro řešení sporů u krajských inspektorátů:

Česká obchodní inspekce, Poradenská a informační služba: Tr. Tomáše Bati, 853/7, budova SEI, 760 01 Zlín
Česká obchodní inspekce, Inspektorát pro Jihomoravský a Zlínský kraj: Třída kpt. Jaroše 1924 /5, 602 00 Brno

VI. Závěrečná ustanovení

Tento reklamační řád nabývá účinnosti dnem 1.6.2016. Reklamační řízení zahájena před dnem 1.6.2016 se dokončí podle reklamačního řádu platného v době zahájení reklamace.

V Kroměříži dne: 31.5.2016



Ing. Ladislav Lejsal
ředitel společnosti