

REKLAMAČNÍ ŘÁD

dodávky pitné vody a odvádění odpadních vod

Čl. 1

AQUA SERVIS, a.s., jako dodavatel pitné vody z vodovodu pro veřejnou potřebu (dále jen vodovod) a subjekt zajišťující odvádění odpadních vod do kanalizace pro veřejnou potřebu (dále jen kanalizace) vydává ve smyslu § 36 odst. 3 písm. c) zák. č. 274/2001 Sb., o vodovodech a kanalizacích pro veřejnou potřebu tento reklamační řád.

Čl. 2

Reklamační řád stanovuje rozsah a podmínky odpovědnosti za vady dodávek pitné vody dodané vodovodem a reklamaci poskytovaných služeb v souvislosti se zajištěním dodávky vody z vodovodu 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. 5 výše uvedeného zákona.

Čl. 3

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

a) u dodávky pitné vody:

- na jakost dodávané pitné vody
- na množství dodané pitné vody
- na vyšší tlak dodávané vody v případě poruchy redukčního ventilu ne vodovodní sítí

b) u odvádění odpadních vod:

- na odvádění odpadních vod stanoveným způsobem
- na množství odváděných odpadních vod

Čl. 4

Reklamaci je povinen odběratel uplatnit u dodavatele bez zbytečného odkladu po zjištění vady:

- písemně na adresu dodavatele uvedenou ve smlouvě o dodávce vody a odvádění odpadních vod,
- e-mailem na adresu: sekretariat@aquark.cz
- osobně v pracovních dnech na zákaznickém oddělení dodavatele denně od 6 hodin do 14 hodin s tím, že v případě takto uplatněné reklamace je zaměstnanec dodavatele pověřený vyřizováním reklamací povinen na žádost odběratele sepsat o tomto písemný záznam
- v případě reklamace jakosti dodávané pitné vody nebo odvádění odpadních vod, kdy může dojít ke škodě z důvodu prodlení, lze reklamaci uplatnit telefonicky na telefonním čísle pohotovosti dodavatele,
- v případě vzniku škody na majetku odběratele se reklamace u dodavatele uplatňuje vždy písemně a s uvedením doby pořízení poškozené (zničené) věci, pořizovacích nákladů věci a požadované výše náhrady škody a způsob jejího zjištění. Pokud je věc zničena, je nutné ji za účelem možnosti stanovení škody skutečně odevzdat v sídle dodavatele vody. Pokud je věc poškozena, ale lze ji nadále používat, a současně poškozený (odběratel) požaduje náhradu škody, je rovněž nutné poškozenou věc předložit dodavateli za účelem zjištění rozsahu a výše škody skutečné.

Čl. 5

Písemná reklamacie musí obsahovat:

- jméno a příjmení nebo obchodní jméno odběratele, datum narození nebo IČ odběratele,
- adresu bydliště odběratele nebo sídlo firmy zapsané v OR
- místo odběru pitné vody nebo vypouštění odpadních vod (obec, ulice, čp., PSČ),
- popis reklamované vady a jak se tato vada projevuje,
- v případě současného uplatňování náhrady hmotné škody údaje uvedené v článku 4 tohoto reklamačního řádu.

Stejné údaje jsou nezbytné pro reklamaci uplatněnou telefonicky. Zaměstnanec dodavatele, pověřený přijímáním telefonicky podaných reklamací, je povinen vyhotovit o takto podané reklamaci na žádost odběratele písemný záznam s uvedením výše specifikovaných údajů nezbytných pro vyřízení reklamacie.

V případě písemností zaslaných odběratelem na adresu dodavatele, které nebudou obsahovat výše uvedené údaje, nezbytné pro řádné uplatnění reklamacie a náhrady hmotné škody, nebudou tyto kvalifikovány jako reklamacie a žádost o náhradu škody a budou dodavatelem řešeny toliko jako stížnosti v souladu s obecně závaznými právními předpisy.

Čl. 6

Dodavatel je povinen zajistit, aby v pracovní době byl na zákaznickém oddělení, a mimo pracovní dobu na pohotovosti přítomen zaměstnanec pověřený vyřizováním reklamací. 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. Reklamacie musí být vyřízena nejpozději do 30-ti dnů ode dne uplatnění reklamacie, vyjma případu uvedeného v čl. 10, pokud se dodavatel s odběratelem nedohodli jinak. Pokud reklamaci nelze vyřešit do 30 dnů, tak odběratel musí být o této skutečnosti informován.

Čl. 7

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 prověření odvádění odpadních vod a předkládat dodavateli potřebné doklady k prověření správnosti účtovaného množství dodané pitné vody a odvádění odpadních vod.

Čl. 8

Zjevná vada jakosti pitné 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, schváleného orgánem ochrany veřejného zdraví. Odběr kontrolního vzorku zajistí dodavatel nejpozději do 48 hodin (v pracovní dny) od uplatnění reklamacie 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 vyhl. č. 252/2004 Sb., kterou se stanoví požadavky na pitnou vodu a rozsah a četnost její kontroly a reklamacie bude po provedení rozboru vzorku kvalifikována jako neoprávněna, uhradí odběratel náklady na provedení odběru a rozboru kontrolního vzorku vody.

Čl. 9

V případě reklamacie množství dodané pitné vody, kdy ze strany odběratele není zpochybňována funkčnost vodoměru a správnost měření, zajistí dodavatel ve lhůtě do 3 dnů od podání reklamacie provedení kontrolního odečtu stavu vodoměru, a to za přítomnosti odběratele nebo jím pověřené osoby. Vyhodnocení reklamacie bude provedeno bezprostředně po provedení kontrolního opisu stavu vodoměru a porovnání zjištěných údajů s údaji o odběrném místě vedeném dodavatelem.

Čl. 10

Při reklamaci 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 zák. č. 274/2001 Sb. Žádost o přezkoušení vodoměru nezavazuje odběratele povinností zaplatit ve stanovené lhůtě úplatu za vodné a stočné.

Čl. 11

V případě reklamacie množství odvádění odpadních vod, popřípadě způsobu jejich odvádění zajistí dodavatel nejpozději do 3 dnů prošetření reklamacie na místě samém za přítomnosti odběratele nebo jím pověřené osoby.

Čl. 12

V případě oprávněné reklamacie množství dodané pitné vody bude postupováno dle § 17 zák. č. 274/2001 Sb., v případě reklamacie množství odvedené odpadní vody podle § 19 téhož zákona.

V ostatních případech je dodavatel povinen bez zbytečného odkladu na vlastní náklady oprávněnou reklamaci vyřešit, a to odstraněním závadného stavu a zajistit opravu fakturace vyplývající z reklamacie.

Čl. 13

Při změně odběratele postupuje odběratel dle podmínek uvedených ve smlouvě, případně ve „Všeobecných podmínkách dodávky pitné vody a odvádění odpadních vod“, reklamacie z důvodu neoznámení změny odběratele jsou bezpředmětné.

V případě, že opravu fakturace bude třeba provést z důvodu nesplnění informačních povinností odběratele, bude tato oprava provedena na náklady odběratele.

Čl. 14

Reklamacie odběratele bude zamítnuta, pokud odběratel neprokáže, že dodávka pitné vody nebo odvádění odpadních vod mělo vady. Dále bude reklamacie zamítnuta v případě, že odběratel vadu neoznámí bez zbytečného odkladu poté, kdy vady zjistil nebo při vynaložení odborné péče měl vady zjistit. V ostatním se uplatňování reklamací, pokud dále v reklamačním řádu není upraveno jinak, řídí přiměřeně ustanoveními občanského zákoníku nebo obchodního zákoníku.

Čl. 15

Vzniknou-li chyby nebo omyly při vyúčtování vodného nebo stočného nesprávným odečtem vodoměru či měřícího zařízení, použitím nesprávné ceny vodného a stočného, početní chybou apod., mají Odběratel a Dodavatel právo na vyrovnání nesprávných účetních částek. Odběratel je povinen uplatnit reklamaci nesprávně účtovaných částek bez zbytečného odkladu poté, co měl možnost takovou vadu zjistit, a to písemně nebo osobně v útvaru zákaznického servisu Dodavatele. Neuplatní-li a nedoručí-li však Odběratel reklamaci nesprávně účtovaných částek nejpozději do dne splatnosti příslušné faktury, právo na reklamaci zaniká a Odběratel je povinen takovou fakturu uhradit.