

## I. Obecná ustanovení

Společnost AQUA SERVIS, a.s. jako provozovatel vodárenské infrastruktury (*dále jen „dodavatel“*) zajišťující dodávku pitné vody z veřejného vodovodu a odvádění odpadních vod veřejnou kanalizací, vydává ve smyslu § 36, odst. 3, písm. h) zákona č. 274/2001 Sb. o vodovodech a kanalizacích pro veřejnou potřebu a o změně některých zákonů, v platném znění, a v návaznosti na zákon č. 634/1992 Sb. o ochraně spotřebitele v platném znění, a příslušná ustanovení zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník tento reklamační řád.

Reklamační řád stanovuje rozsah a podmínky uplatnění práva odběratele z vadného plnění, způsob a místo jeho uplatnění, včetně nároku vyplývajících z povinnosti dodavatele.

Právo z vadného plnění se vztahuje na dodávku pitné vody z vodovodu a odvádění odpadních vod kanalizací realizovaných na základě písemné smlouvy uzavřené podle § 8, odst. 6 výše uvedeného zákona o vodovodech a kanalizacích.

## II. Rozsah a podmínky reklamace

Odběratel má právo uplatnit vůči dodavateli reklamaci:

### a) u dodávek pitné vody:

- na jakost dodávané pitné vody,
- na množství dodané pitné vody,
- na tlak dodávané pitné vody,
- na správnost fakturace;

### b) u odvádění odpadních vod:

- na odvádění odpadních vod v dohodnutém rozsahu a stanoveným způsobem,
- na množství odváděných odpadních vod,
- na správnost fakturace.

Reklamaci uplatňuje odběratel:

a) písemně na adresu: AQUA SERVIS, a.s., Štemberkova 1094, 516 01 Rychnov nad Kněžnou;

b) e-mailem na adresu: [zc@aquark.cz](mailto:zc@aquark.cz);

c) osobně na ústředí společnosti v Rychnově nad Kněžnou (*adresa viz výše*) po předchozí telefonické domluvě s technologem společnosti (*reklamace jakosti pitné vody*), s vedoucím či referentem technického oddělení, vedoucím či mistrem provozu (*množství a tlak dodané pitné vody, odvádění odpadních vod*), s pracovníci zákaznického centra (*reklamace fakturace*). O uplatnění reklamace musí být s odběratelem podepsáno písemné vyhotovení reklamačního protokolu;

d) telefonicky 24 hodin denně (*pouze v případech, kdy může dojít ke škodě na majetku nebo ohrožení zdraví osob*):

- v případě reklamace jakosti dodávané pitné vody – tel.: 724 207 360
- v případě reklamace odvádění odpadních vod – tel.: 606 635 185

Každá reklamace musí být uplatněna neprodleně a musí obsahovat:

- jméno a příjmení odběratele;
- adresu odběratele, pokud možno telefonní

číslo a e-mailovou adresu;

- adresu odběrného místa;
- popis vady nebo reklamace.

Stejně údaje jsou nezbytné pro reklamaci uplatněnou telefonicky. Zaměstnanec dodavatele pověřený přijímáním telefonicky podaných reklamací je povinen vyhotovit o takto podané reklamaci písemný záznam s uvedením výše specifikovaných údajů nezbytných pro vyřízení 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 stížnost.

## III. Způsob a lhůty pro vyřízení reklamace

Dodavatel je povinen zajistit vyřízení reklamace a podání písemné zprávy odběrateli o způsobu jejího vyřízení bez zbytečného odkladu na adresu odběratele. Reklamace musí být vyřízena nejpozději do 30-ti kalendářních dnů ode dne jejího uplatnění (*u reklamace jakosti dodávané vody neprodleně*), pokud se dodavatel s odběratelem nedohodli na lhůtě delší.

Odběratel je povinen poskytnout dodavateli nezbytnou součinnost při prošetřování a řešení reklamací, zejména je povinen umožnit přístup k vodoměru za účelem jeho kontroly, odečtu jeho stavu nebo jeho výměny v souvislosti s prověřením jeho funkčnosti, strpět několikadenní instalaci zařízení pro kontinuální záznam tlaku a průtoku, zúčastnit se osobně odběru kontrolních vzorků, umožnit přístup pověřeným zaměstnancům dodavatele do připojené nemovitosti za účelem prověření stavu vodovodní nebo kanalizační přípojky nebo zařízení vnitřního vodovodu nebo kanalizace a předkládat dodavateli potřebné doklady k prověření správnosti účtovaného množství dodané pitné vody a odváděných odpadních vod.

1) Zjevná vada jakosti vody (*zápach, zákal, barva apod.*) musí být reklamována odběratelem neprodleně po jejím 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 jakosti pitné vody vypracovaného dle zákona č. 258/2000 Sb., ve znění pozdějších předpisů, schváleného orgánem ochrany veřejného zdraví. Případný odběr kontrolního vzorku zajistí dodavatel v pracovních dnech nejpozději do 24 hodin (*v době pracovního klidu v nejbližší pracovní den*) od uplatnění reklamace s tím, že odběr vzorku bude proveden za přítomnosti odběratele v

- místě závady či v nejbližším místě určeném pro kontrolu jakosti pitné vody orgánem ochrany veřejného zdraví. Současně dodavatel zajistí provedení rozboru tohoto vzorku v oprávněné laboratoři. V případě, že odběratel bude trvat na provedení kontrolního odběru vzorku a následném rozboru, přestože mu byl pověřeným zaměstnancem dodavatele předložen přehled výsledku rozboru vzorku vody v dané lokalitě s tím, že tyto splňovaly hygienické požadavky na pitnou vodu stanovené vyhláškou č. 252/2004 Sb., ve znění pozdějších předpisů, a reklamáce bude po provedení rozboru vzorku kvalifikována jako neoprávněná, uhradí odběratel náklady na provedení odběru a rozboru kontrolního vzorku vody.
- 2) a) Na základě reklamáce množství dodané pitné vody, zajistí dodavatel ve lhůtě do 10 pracovních dnů od uplatnění reklamáce provedení kontrolního odečtu stavu vodoměru, a to za přítomnosti odběratele. Výsledek kontrolního odečtu vodoměru bude potvrzen podpisem odběratele. Vyhodnocení reklamáce bude provedeno bezprostředně po kontrolním opisu stavu vodoměru a porovnání zjištěných údajů s údaji o odběrném místě vedeném dodavatelem.
- b) V případě reklamáce množství dodané pitné vody z důvodu pochybnosti o správnosti měření dodané pitné vody vodoměrem dle § 17, odst. 3 zákona č. 274/2001 Sb., v platném znění, zajistí dodavatel na základě písemné žádosti odběratele ve lhůtě do 30-ti kalendářních dnů od jejího doručení dodavateli 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., ve znění pozdějších předpisů.
- c) V případě reklamáce množství dodané pitné vody má odběratel 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 provozovatele vodovodu Český metrologický institut, pokud to vnitřní vodovod umožňuje.
- 3) V případě reklamáce zjevného překročení mezních hodnot rozsahu tlaku dodávané vody v místě napojení vodovodní přípojky předepsaných vyhláškou č. 428/2001 Sb., v platném znění, zajistí dodavatel do 30-ti dnů od podání písemné reklamáce komplexní proměření tlakových poměrů v příslušné vodovodní přípojce. V případě nebezpečí vzniku škod na majetku neprodleně. Pokud není technicky možno provést měření tlaku v místě napojení vodovodní přípojky na veřejný vodovod, provede se měření tlaku v místě vodoměrné soupravy, nejčastěji pak instalací tlakového čidla na vypouštěcí kohoutek vodoměrné soupravy. Tlakový rozdíl mezi nadmořskou výškou umístění vodoměrné soupravy a místa napojení vodovodní přípojky na veřejný vodovod bude k výsledku měření připočten anebo odečten. Náklady spojené s měřením tlaku v rámci oprávněné reklamáce budou hrazeny dodavatelem. V případě neoprávněné reklamáce hradí tyto náklady odběratel.
- 4) V případě reklamáce odvádění odpadních vod v dohodnutém rozsahu a stanoveným způsobem zajistí dodavatel nejpozději do 24 hodin prošetření reklamáce na místě samém za přítomnosti odběratele. Toto platí v případě úplného či částečného omezení odvádění odpadních vod (*havarijní stav*), v ostatních případech do 10 pracovních dnů.
- 5) V případě reklamáce množství odváděných odpadních vod je dodavatel povinen do 10 pracovních dnů prověřit údaje, na základě kterých je množství stanoveno. V případech velkých provozoven využívaných k podnikatelským účelům, kdy není množství odpadních vod měřeno, může se dodavatel s odběratelem dohodnout na prověření množství odváděných odpadních vod umístěním přenosného certifikovaného měřicího zařízení dodavatele na dohodnutém místě a po stanovenou dobu.
- 6) Jestliže je s reklamací spojena nutnost vrátit vystavenou fakturu, je odběratel povinen tuto fakturu vrátit dodavateli před uplynutím lhůty její splatnosti i vč. zdůvodnění. Dodavatel je pak povinen podle povahy nesprávnosti faktury fakturu opravit nebo vyhotovit fakturu novou. Oprávněným vrácením faktury přestává běžet původní lhůta splatnosti. Oprava faktury bude provedena následně po realizaci kontrolního odečtu stavu vodoměru (*viz. Článek III., bod. 2*) nebo při prokázání správného stavu jiným věrohodným způsobem.

#### IV. Nároky vyplývající z vadného plnění

- 1) V případě dodávky pitné vody, u které bylo na základě reklamáce její jakosti prokázáno, že nesplňuje hygienické požadavky na pitnou vodu dle vyhlášky č. 252/2004 Sb., ve znění pozdějších předpisů, má odběratel právo na odečet z fakturace takového množství vody, u jehož dodávky nebyla prokazatelně dodržena předepsaná jakost.
- 2) V případě oprávněné reklamáce množství dodané pitné vody bude postupováno dle § 17 zákona č. 274/2001 Sb., ve znění pozdějších předpisů, v případě reklamáce 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 práva odběratele z vadného plnění zůstává nedotčena odpovědnost dodavatele za škody způsobené provozem svého zařízení, a to dle občanského zákoníku, popřípadě za škodu způsobenou vadou výrobku dle zákona č. 59/1998 Sb., v platném znění.

#### V. Závěrečná ustanovení

Tento reklamační řád nabývá účinnosti dnem 1. 1. 2017