

REKLAMAČNÍ ŘÁD **dodávky pitné vody a odvádění odpadních vod**

Čl. 1

RUSAVAK s.r.o. 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. h) zákona č. 274/2001 Sb., o vodovodech a kanalizacích pro veřejnou potřebu, v platném znění (dále jen zákon) 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 pitné vody z vodovodu a odvádění odpadních vod kanalizací, realizovaných na základě písemné smlouvy, uzavřené podle § 8 odst. 6 výše uvedeného zákona.

Čl. 3

Odběratel má právo uplatnit vůči dodavateli odpovědnost za vady formou reklamace:

- a) u dodávky pitné vody:
 - na jakost dodávané pitné vody
 - na množství dodané pitné vody
- b) u odvádění odpadních vod
 - na odvádění odpadních vod stanoveným způsobem
 - na množství odváděných odpadních vod
- c) u vyúčtování
 - na jakoukoliv vadu účtu, která brání jeho včasné úhradě

Čl. 4

Reklamaci uplatňuje odběratel bez zbytečného odkladu:

- písemně na adresu pro doručování písemností uvedenou ve smlouvě o dodávce vody a odvádění odpadních vod
- osobně v kanceláři společnosti Rusava 248, v pokladní hodiny (pondělí a středa 8-12 a 13-16 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 na majetku nebo ohrožení zdraví osob, lze reklamaci uplatnit telefonicky na telefonním čísle uvedeném v zápatí smlouvy.

Čl. 5

Písemná reklamace musí obsahovat:

- jméno a příjmení nebo obchodní jméno odběratele
- adresu odběratele
- místo odběru pitné vody nebo vypouštění odpadních vod či místo uplatňování reklamace
- 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 na žádost odběratele 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 stížnosti. Postup při vyřizování stížnosti stanovuje stížnostní řád.

Čl. 6

Dodavatel je povinen zajistit, aby po celou provozní dobu byl v zákaznickém oddělení 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. Reklamace musí být vyřízena nejpozději do 30-ti dnů ode dne uplatnění reklamace, vyjma případu uvedeného v čl. 10, pokud se dodavatel s odběratelem nedohodli jinak.

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 jejím zjištění. Na základě popisu reklamované vady rozhodne pověřený zaměstnanec dodavatele, zda bude proveden kontrolní odběr vzorku vody v dané lokalitě.

V případě kladného rozhodnutí bude odběr kontrolního vzorku proveden do 24 h od uplatnění reklamace za účasti odběratele nebo jím pověřené osoby.

V případě rozhodnutí, že kontrolní odběr vzorku nebude proveden a odběratel bude trvat na jeho provedení, bude jeho žádosti vyhověno. Rozbory vody budou prováděny v akreditované laboratoři.

Pověřený zaměstnanec provede písemně vyhodnocení reklamace na základě dostupných údajů, jehož součástí bude zhodnocení oprávněnosti reklamace. Bude-li reklamace klasifikována jako neoprávněná, uhradí odběratel veškeré náklady spojené s jejím vyhodnocením.

Čl. 9

V případě 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 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 subjektu oprávněného provádět státní metrologickou kontrolu měřidel. 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. ((4) Zjistí-li se při přezkoušení vodoměru vyžádaném odběratelem, že

a) údaje vodoměru nespĺňují 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 odstavce 6, pokud se provozovatel s odběratelem nedohodne jinak,

b) údaje vodoměru splňují požadavky stanovené zvláštním právním předpisem, hradí náklady spojené s výměnou a přezkoušením vodoměru odběratel,

c) pozbylo platnosti ověření vodoměru podle zvláštního právního předpisu, považuje se vodoměr za nefunkční; stanovení množství dodané vody se v případě nesouhlasu odběratele provede postupem uvedeným v písmenu a),

d) vodoměr je nefunkční, hradí náklady spojené s jeho výměnou a přezkoušením provozovatel.)

Žádost o přezkoušení vodoměru nezavazuje odběratele povinnosti zaplatit ve stanovené lhůtě úplatu za vodné a stočné.

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 dodavatele na základě smlouvy s odběratelem Český metrologický institut, pokud to vnitřní vodovod umožňuje. Zjistí-li se odchylka větší, než připouští zákon č. 505/1990 Sb., o metrologii, v platném znění, vodoměr se považuje za nefunkční a při stanovení množství dodané vody pro vypořádání případné reklamace se postupuje podle § 17 odst. 4 písm. a) zákona (viz citace výše).

V případě oprávněné reklamace množství dodané pitné vody bude postupováno podle § 17 zákona.

Čl. 11

V případě reklamace množství odváděných odpadních vod, popřípadě způsobu jejich odvádění zajistí dodavatel nejpozději do 3 dnů prošetření reklamace na místě samém za přítomnosti odběratele nebo jím pověřené osoby. V případě oprávněné reklamace množství odváděných odpadních vod bude postupováno podle § 19 zákona.

Čl. 12

Údaje na faktuře je možné reklamovat tak, že ji odběratel vrátí dodavateli a uvede, které údaje považuje za nesprávné. Oprávněnou reklamací údajů před uplynutím lhůty splatnosti uvedené na faktuře přestává běžet původní lhůta splatnosti faktury. U reklamace po uplynutí lhůty splatnosti je odběratel povinen fakturu uhradit ve lhůtě splatnosti uvedené na faktuře.

U oprávněné reklamace je dodavatel povinen podle povahy zjištěných chyb vystavenou fakturu opravit, vyhotovit fakturu novou, popř. provede opravu formou dobropisu nebo vrubopisu.

V případě neoprávněné reklamace zůstává v platnosti původní faktura.

Čl. 13

Pokud odběratel neoznámí ukončení smluvního vztahu, postupuje dodavatel dle podmínek uvedených ve smlouvě a ve „Všeobecných podmínkách dodávky pitné vody a odvádění odpadních vod“. Reklamace 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

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

Čl. 15

Reklamační řád byl schválen valnou hromadou společnosti dne 6. 12. 2011 a nabývá účinnosti dnem 1. 1. 2012.