



## **REKLAMAČNÍ ŘÁD**

### **I. Obecná ustanovení**

Společnost Vodovody a kanalizace Pardubice, a.s. jako dodavatel pitné vody z vodovodu a odvádění odpadních vod vydává ve smyslu § 36, odst. 3 zákona č. 274/2001 Sb. o vodovodech a kanalizacích pro veřejnou potřebu a o změně některých zákonů tento reklamační řád.

Reklamační řád stanovuje rozsah a podmínky odpovědnosti za vady pitné vody dodané vodovodem a reklamaci poskytovaných služeb v souvislosti se zajištěním dodávky vody a odvádění 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 mezi dodavatelem a odběratelem.

### **II. Rozsah a podmínky reklamace**

Reklamaci uplatňuje odběratel:

- písemně na adresu pro doručování písemností uvedenou ve smlouvě o dodávce vody a odvádění odpadních vod nebo pracovníkovi dodavatele, který potvrdí převzetí
  - osobně v zákaznických centrech dodavatele na adrese:
    - a) Teplého 2014, 530 02 Pardubice
    - b) Hradecká 1092, 534 01 Holice
    - c) Trstenická 1490, 535 01 Přelouč
- v úředních dnech: pondělí a středa 8:00 – 11:00, 11:30 – 16:00 hod. V případě ústně uplatněné reklamace je zaměstnanec dodavatele pověřený vyřizováním reklamací sepsat o tomto písemný záznam.
- telefonicky při reklamaci jakosti dodávané pitné vody nebo odvádění odpadních vod, kdy může dojít ke škodě na majetku nebo ohrožení zdraví osob, lze reklamaci uplatnit na tel. 466 798 422 (provoz voda) nebo 466 798 433 (provoz kanalizace).

Písemná reklamace musí obsahovat:

- jméno a příjmení odběratele,
- adresu odběratele,
- místo odběru pitné vody nebo vypouštění odpadních vod,
- popis vady nebo reklamace,
- datum a podpis odběratele.

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 stížnosti v souladu s obecně závaznými právními předpisy.

### III. Způsob a lhůty pro vyřízení reklamace

Dodavatel je povinen zajistit, aby po celou provozní dobu byl v zákaznických centrech přítomen zaměstnanec pověřený vyřizovat reklamace. 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.

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.

- a) Zjevná vada jakosti vody (zápach, zákal, barva apod.) musí být reklamována odběratelem okamžitě po jejím zjištění. Bude-li odběratel trvat na provedení kontrolního rozboru vody, učiní tak písemnou žádostí. Žádost bude postoupena dodavatelem nezávislé akreditované laboratoři, která neprodleně odebere kontrolní vzorek vody u vodoměru. Prokáže-li se, že dodavatel nezapříčinil zhoršení kvality vody, uhradí náklady spojené s provedením rozboru odběratel. Jestliže se prokáže, že zhoršení kvality 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 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.
- 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. 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.
- d) V případě reklamace odvádění odpadních vod v dohodnutém rozsahu a stanoveným způsobem zajistí dodavatel nejpozději do 24 hodin prošetření reklamace na místě samém za přítomnosti odběratele nebo jím pověřené osoby.



## VODOVODY A KANALIZACE PARDUBICE, a.s.

Teplého 2014, 530 02 Pardubice

Česká republika

IČO:60108631; OR KS V HK oddíl B, vložka 999

- e) V případě reklamace množství odváděných odpadních vod je dodavatel povinen do 3 dnů prověřit údaje, na základě kterých je množství stanoveno. V případě velkých provozoven využívaných k podnikatelským účelům, kdy není množství odpadních vod měřeno, se může dodavatel s odběratelem dohodnout na prověření množství odvádění odpadních vod umístěním měřicího zařízení dodavatele na dohodnutém místě a po stanovenou dobu.
- f) Ostatní reklamace vyřídí pracovník pověřený dodavatelem ve lhůtě do 30 dnů od podání reklamace.
- g) Ve zvláště složitých případech, kdy k vyřízení je třeba předložení dalších úkonů (znalecký posudek, odborné vyjádření atd.) se lhůta uvedená v bodě f) prodlužuje o dobu k zajištění těchto úkonů.

### IV. Nároky vyplývající z odpovědnosti za vady

1. V případě dodávky pitné vody, u které bylo na základě reklamace její jakosti prokázáno, že nespĺňuje hygienické požadavky na pitnou vodu dle vyhl. č. 376/2000 Sb., a která byla orgánem ochrany veřejného zdraví ve smyslu zákona č. 258/2000 Sb. prohlášena za užitkovou, má odběratel právo na 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 bude postupováno dle § 17 zákona č. 274/2000 Sb., v případě reklamace 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 odpovědnosti za vady zůstává nedotčena odpovědnost dodavatele za škody způsobené provozem dle občanského zákoníku, popřípadě za škodu způsobenou vadou výrobku dle z.č. 59/1998 Sb

### V. Závěrečná ustanovení

Tento reklamační řád nabývá účinnosti dnem 1. ledna 2002