



REKLAMAČNÍ ŘÁD

I. Obecná ustanovení

1. Společnost Vodovody a kanalizace Pardubice, a.s. jako provozovatel vodovodu a kanalizací (dále jen „**provozovatel**“) vydává ve smyslu § 36 odst. 3 písm. g) zákona č. 274/2001 Sb. o vodovodech a kanalizacích pro veřejnou potřebu a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „**zákon č. 274/2001 Sb.**“), tento reklamační řád.
2. Tento reklamační řád stanovuje
 - rozsah a podmínky odpovědnosti za vady poskytovaných služeb v souvislosti se zajištěním dodávky vody a odvádění vod kanalizací,
 - rozsah a podmínky odpovědnosti za vady ostatních poskytovaných služeb,
 - způsob a místo uplatnění vad včetně nároků vyplývajících z této odpovědnosti.
3. Reklamační řád se vztahuje na služby poskytované na základě smlouvy o dodávce pitné vody nebo odvádění i čištění odpadních vod uzavřené dle zákona č. 274/2001 Sb. mezi provozovatelem a odběratelem (dále jen „**smlouva**“) a dále na ostatní služby poskytované provozovatelem na základě individuálních dohod (smluv) se zákazníky. Práva a povinnosti odběratele uvedená v reklamačním řádu se použijí i pro zákazníky u ostatních služeb.

II. Rozsah odpovědnosti

1. Odběratel má právo uplatnit vůči provozovateli odpovědnost za vady (dále jen „**reklamace**“):
 - a) u dodávky pitné vody
 - na jakost dodávané pitné vody;
 - na množství dodané pitné vody;
 - b) u odvádění odpadních vod
 - na dohodnutý způsob odvádění odpadních vod;
 - na množství odváděných odpadních vod;
 - c) u vyúčtování
 - na jakoukoliv vadu vyúčtování, která brání jeho včasné úhradě;
 - na nesprávně zúčtované zálohy.
 - d) u ostatních služeb poskytovaných provozovatelem zákazníkovi.

III. Místo a forma uplatnění reklamace

1. Reklamaci uplatňuje odběratel:
 - a) písemně prostřednictvím datové schránky nebo na adresu pro doručování písemností uvedenou ve smlouvě;
 - b) osobně v zákaznických centrech/střediscích provozovatele na adrese:



- Teplého 2014, 530 02 Pardubice
- Hradecká 1092, 534 01 Holice
- Trstenická 1490, 535 01 Přelouč

otevírací doba všech středisek:

pondělí	8:00 – 11:00 hod, 11:30 – 16:00 hod
úterý	8:00 – 11:00 hod, 11:30 – 13:00 hod po předchozí domluvě
středa	8:00 – 11:00 hod, 11:30 – 16:00 hod
čtvrtek	8:00 – 11:00 hod, 11:30 – 13:00 hod po předchozí domluvě
pátek	zavřeno

V případě ústně uplatněné reklamace je zaměstnanec provozovatele pověřený vyřizováním reklamací sepsat o tomto písemný záznam.

- c) telefonicky při haváriích, kdy může dojít ke škodě na majetku nebo ohrožení zdraví osob:

tel. 466 310 357 (nonstop linka)

telefonicky při reklamaci jakosti, množství či způsobu dodávané pitné vody nebo odvádění odpadních vod:

tel. 466 798 411 (provoz Pardubice)
tel. 466 959 114 (provoz Přelouč)
tel. 466 920 523 (provoz Holice)

telefonicky při reklamaci vyúčtování:

tel. 466 798 463 (vyúčtování pro středisko Pardubice)
tel. 466 798 466 (vyúčtování pro střediska Holice, Přelouč);

- d) elektronicky prostřednictvím e-mailu na adresu info@vakpce.cz.

2. Písemná reklamace musí obsahovat:

- jméno a příjmení odběratele, nebo název odběratele a IČO,
- adresu odběratele, nebo sídlo odběratele,
- v případě právnické osoby identifikaci osoby, která jedná za odběratele,
- místo odběru pitné vody nebo vypouštění odpadních vod,
- evidenční nebo technické číslo odběru (uvedené ve smlouvě/na faktuře),
- popis vady nebo reklamace,
- datum a podpis odběratele.

3. V případě, že reklamace odběratele nebude obsahovat výše uvedené údaje nezbytné pro řádné uplatnění reklamace, bude odběratel vyzván, aby tyto údaje doplnil. Pokud tak ve stanovené lhůtě neučiní, má se za to, že reklamace nebyla uplatněna.



4. Při reklamaci uplatněné telefonicky musí být sděleny údaje uvedené v odst. 2 tohoto článku. Zaměstnanec provozovatele pověřený přijímáním telefonicky podaných reklamací je povinen vyhotovit o takto podané reklamaci písemný záznam s uvedením výše specifikovaných údajů nezbytných pro vyřízení reklamace.

IV. Způsob vyřízení reklamace a lhůty

1. Reklamace. Provozovatel je povinen zajistit, aby po celou otevírací dobu byl v zákaznických centrech přítomen zaměstnanec pověřený přijetím reklamace. V případě, že není možno vyřídit reklamaci ihned na místě jejího podání, je provozovatel povinen zajistit její vyřízení a podání písemné zprávy odběrateli o způsobu jejího vyřízení bez zbytečného odkladu na adresu odběratele.
2. Součinnost. Odběratel nebo zákazník je povinen poskytnout provozovateli 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 provozovatele do připojené nemovitosti za účelem prověření odvádění odpadních vod a předkládat provozovateli potřebné doklady k prověření správnosti účtovaného množství dodané pitné vody a odvádění odpadních vod.
3. Reklamace jakosti vody. Zjevná vada jakosti vody (zápach, zákal, barva apod.) musí být reklamována odběratelem okamžitě po jejím zjištění, ostatní vady jakosti vody bez zbytečného odkladu po jejich zjištění.

Na základě popisu reklamované vady rozhodne zaměstnanec provozovatele pověřený přešetřením reklamace, 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, v platném znění (dále jen "zákon č. 258/2000 Sb."), schváleného orgánem ochrany veřejného zdraví.

Odběr kontrolního vzorku zajistí provozovatel bez zbytečného odkladu od uplatnění reklamace s tím, že odběr bude proveden za přítomnosti odběratele nebo jím pověřené osoby na odběrném místě, kterého se reklamace jakosti pitné vody týká. Současně provozovatel zajistí analýzu odebrané reklamované pitné vody v akreditované laboratoři.

V případě, že odběratel bude trvat na provedení kontrolního odběru vzorku a následném rozboru, přestože mu byl pověřeným zaměstnancem provozovatele předložen přehled výsledků rozborů vody v dané lokalitě s tím, že tyto splňovaly hygienické požadavky na pitnou vodu stanovené platnými právními předpisy nebo povolené orgánem ochrany veřejného zdraví a reklamace bude po provedení rozboru pitné vody kvalifikována jako neoprávněná, uhradí odběratel náklady na provedení odběru a rozboru kontrolního vzorku vody.

4. Reklamace množství dodané vody bez vady vodoměru. Na základě reklamace množství dodané pitné vody, kdy ze strany odběratele není zpochybňována funkčnost vodoměru a správnost měření, zajistí provozovatel ve lhůtě do 14 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 z odběrném místě vedeném provozovatelem.

5. Reklamace množství dodané vody s vadou vodoměru. Vodoměr podléhá úřednímu ověření podle zvláštních právních předpisů. Má-li odběratel pochybnosti o správnosti měření nebo zjistí-li závadu na vodoměru, má právo požádat o jeho přezkoušení. Toto právo lze uplatnit nejpozději při výměně vodoměru. Provozovatel je povinen na základě písemné žádosti odběratele do 30 dnů ode dne doručení jeho žádosti zajistit přezkoušení vodoměru u subjektu oprávněného provádět státní metrologickou kontrolu měřidel, přičemž odběratel je povinen poskytnout provozovateli k odečtu i výměně vodoměru nezbytnou součinnost. Výsledek přezkoušení oznámí provozovatel neprodleně písemně odběrateli.

Zjistí-li se při přezkoušení vodoměru vyžádaném odběratelem, že údaje vodoměru nesplňují některý z požadavků stanovených zvláštním právním předpisem (zákon č. 505/1990 Sb., o metrologii, v platném znění) nebo pozbylo platnosti ověření vodoměru podle tohoto zvláštního předpisu, považuje se vodoměr za nefunkční a provozovatel hradí náklady spojené s jeho výměnou a přezkoušením.

V opačném případě hradí náklady spojené s výměnou a přezkoušením vodoměru odběratel.

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 provozovatele vodovodu 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 bude vodoměr považován za nefunkční. Stanovení množství skutečně dodané vody se v takovém případě provede 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, pokud se provozovatel s odběratelem nedohodne jinak. Za období k vypořádání se přitom považuje období od posledního skutečně provedeného odečtu vodoměru předcházejícího skutečnému odečtu vodoměru, na základě, kterého došlo k výměně vodoměru do dne výměny vodoměru, související s reklamací nebo žádostí o jeho přezkoušení.

Byla-li nefunkčnost nebo poškození vodoměru způsobena nedostatečnou ochranou vodoměru odběratelem nebo přímým zásahem odběratele vedoucím k poškození vodoměru, hradí újmu a náklady spojené s výměnou vodoměru odběratel. Újmou se rozumí veškeré majetkové hodnoty, které provozovatel vynaložil nebo které by bylo nutné vynaložit, aby došlo k uvedení věci v předešlý stav. Tím nejsou dotčeny další nároky provozovatele v souladu s obecně závaznými právními předpisy.



6. Reklamacce odvádění odpadních vod. V případě reklamacce odvádění odpadních vod v dohodnutém rozsahu a stanoveným způsobem zajistí provozovatel nejpozději do 24 hodin prošetření reklamacce na místě samém za přítomnosti odběratele nebo jím pověřené osoby.
7. Reklamacce množství odvádění odpadních vod. V případě reklamacce množství odváděných odpadních vod je provozovatel povinen do 14 dnů prověřit údaje, na jejichž základě je množství stanoveno. V případě velkých provozoven využívaných k podnikatelským účelům, kdy není množství odpadních vod měřeno, se může provozovatel s odběratelem dohodnout na prověření množství odvádění odpadních vod umístěním měřicího zařízení provozovatele na dohodnutém místě a po stanovenou dobu.
8. Reklamacce vyúčtování služeb. Vady vyúčtování služeb, tj. nesprávnost či neúplnost údajů uvedených v příslušném daňovém dokladu (faktury) je odběratel oprávněn vytknout bez zbytečného odkladu poté, co měl možnost takovou vadu zjistit, nejpozději však do devadesáti (90) dnů od data vystavení faktury.

Shledá-li provozovatel reklamaci vyúčtování důvodnou, přestává běžet původní lhůta splatnosti faktury a provozovatel podle povahy zjištěných vad vyúčtování vystavenou fakturu buď opraví, nebo k faktuře vystaví opravný daňový doklad. Neshledá-li provozovatel reklamaci vyúčtování důvodnou, zůstává v platnosti původní lhůta splatnosti faktury.

9. Ostatní služby. Reklamacce se řídí tímto reklamačním řádem a dále obecně právními předpisy, tedy zejména zákonem č. 89/2012 Sb., občanským zákoníkem, ve znění pozdějších předpisů a event. zákonem č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů.
10. Není-li shora uvedeno jinak, provozovatel vyřídí reklamaci včetně odstranění vady ve lhůtě třiceti (30) dnů od řádného oznámení vady, pokud se provozovatel s odběratelem (zákazníkem) nedohodli na lhůtě delší. V případě potřeby odborného posouzení vady se lhůta pro vyřízení reklamacce přiměřeně prodlužuje o dobu nezbytnou k odbornému posouzení vady (zpracování odborného vyjádření, znaleckého posudku).
11. Podmínkou pro běh lhůt dle tohoto reklamačního řádu je poskytnutí nezbytné součinnosti odběratele (zákazníka) požadované tímto reklamačním řádem.

V. Nároky vyplývající z odpovědnosti za vady

1. V případě dodávky pitné vody, u které bylo na základě reklamacce její jakosti prokázáno, že nesplňuje hygienické požadavky na pitnou vodu dle platných právních předpisů 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 reklamacce množství dodané pitné vody bude postupováno dle § 17 zákona č. 274/2001 Sb., v případě reklamacce množství odvedené odpadní vody podle § 19 téhož zákona.



3. V ostatních případech je provozovatel povinen bez zbytečného odkladu na vlastní náklady oprávněnou reklamaci vyřešit, a to odstraněním závadného stavu.
4. V případě neoprávněné reklamace mohou být náklady vzniklé provozovateli v souvislosti s vyřízením reklamace vyúčtovány odběrateli (zákazníkovi).

VI. Závěrečná ustanovení

1. V případě, že se spor mezi dodavatelem a spotřebitelem nepodaří vyřešit smírně, je spotřebitel oprávněn se obrátit s návrhem na mimosoudní řešení sporu na Českou obchodní inspekci, oddělení ADR, Štěpánská 44, 110 00 Praha 1, resp. na její krajské inspektoráty. Na internetové adrese www.coi.cz jsou k dispozici pravidla pro řešení sporů, včetně formuláře pro podání návrhu a další informace týkající se řešení spotřebitelských sporů.
2. Tento reklamační řád nabývá účinnosti dnem 1. 1. 2024