

## REKLAMAČNÍ ŘÁD

### I. Obecná ustanovení

1. Společnost Vak - Vodovody a kanalizace Jesenicka, a.s., jako vlastník a provozovatel inženýrské sítě - vodovodů a kanalizací (dále jen provozovatel) zajišťující dodávku pitné vody z veřejného vodovodu, odvádění odpadních vod veřejnou kanalizací a jejich čištění, 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, v platném znění (dále jen Zákon), 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 (dále jen RŘ), který zejména stanovuje předmět a formu, způsob a místo uplatnění práv odběratele z vadného plnění, práva odběratele z vadného plnění vůči provozovateli.
2. RŘ a práva odběratele z vadného plnění obsažená v tomto RŘ se vztahují na dodávky pitné vody z vodovodu provozovaného provozovatelem a na odvádění a čištění odpadních vod vypouštěných odběratelem do kanalizace provozované provozovatelem, uskutečněné na základě písemné smlouvy uzavřené mezi provozovatelem a odběratelem podle ust. § 8 odst. 6 ve spojení s ust. § 8 odst. 16 a 17 Zákona (dále jen smlouva).
3. Vyřízením reklamace se rozumí ověření důvodnosti reklamace, zejména se zaměřením na zjištění existence odběratelem reklamované vady nebo jejího projevu, zjištění příčin odběratelem reklamovaných vad a jejich odstranění, nebo v případě nedůvodné reklamace, doručení písemného sdělení odběrateli, že jim reklamované vady nebyly zjištěny.

### II. Předmět reklamace

- 2.1 Práva odběratele vůči provozovateli z vadného plnění při dodávkách vody z vodovodu provozovaného provozovatelem - zakládají tyto vady, které má dodávka vody v době vtoku vody z vodovodu do vodovodní přípojky:
  - dodaná voda nespňuje ukazatele jakosti pitné vody sjednané ve smlouvě, zejména požadavky na zdravotní nezávadnost pitné vody stanovené zákonem č. 258/2000 Sb. o ochraně veřejného zdraví
  - provozovatel dodává odběrateli za příslušné fakturační období (sjednané ve smlouvě), menší množství vody, než je sjednáno ve smlouvě,
  - provozovatel dodává odběrateli vodu za jiných tlakových poměrů, než jsou sjednány ve smlouvě (pod nižším/nebo pod vyšším tlakem v místě napojení vodovodní přípojky na vodovod než je sjednán ve smlouvě),
  - vodoměr instalovaný u odběratele je nefunkční nebo má jinou vadu, která způsobuje nesprávnost v měření množství odběratelem odebrané vody.
- 2.2 Práva odběratele vůči provozovateli z vadného plnění při odvádění a čištění odpadních vod vypouštěných odběratelem v místě plnění do kanalizace provozované provozovatelem, zakládají tyto vady, nebo protiprávní stavy:
  - Provozovatel odvádí odpadní vody z místa plnění v menším množství, než je sjednáno ve smlouvě.
  - Provozovatel odvádí odpadní vody jiným způsobem, než je sjednáno ve smlouvě.
- 2.3.1 **Druhy reklamaci:** Odběratel má právo uplatnit vůči provozovateli tyto druhy reklamaci:
- 2.3.2 **u dodávek pitné vody - reklamaci:**
  - na jakost dodávané pitné vody
  - na množství dodané pitné vody
  - na nefunkčnost vodoměru

- na tlak dodávané pitné vody
- na správnost fakturace

### 2.3.3 u odvádění odpadních vod - reklamaci:

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

### III. Místo, způsob a forma uplatnění reklamace

#### 3.1 Reklamaci uplatňuje odběratel:

- **Písemně** v listinné formě: na doručovací adrese v sídle provozovatele:  
**Vak - Vodovody a kanalizace Jesenicka, a.s., Jeseník, Tyršova 428, PSČ 79001**
  - **Písemně** v elektronické formě: na e-mailové adrese provozovatele: **info@vakjes.cz;**
  - **Osobně** - v oddělení zákaznického centra provozovatele na adrese: **Jeseník, Tyršova 428, PSČ: 790 01 po / st - od 8:00 hod. do 17:00 hod. út / čt / pá – na základě telefonické domluvy**
- V případě osobně uplatněné reklamace bude v zákaznickém centru provozovatele vyhotoven písemný reklamační protokol podepsaný odběratelem a zaměstnancem provozovatele pověřeným vyřizováním reklamaci. Reklamující odběratel obdrží kopii reklamačního protokolu.
- **Telefonicky** - 24 hodin denně: výlučně v případě reklamace: a) jakosti dodávané pitné vody nebo kontaminace vypuštěných odpadních vod, nebo b) v případě havárie vodovodní nebo kanalizační přípojky, c) anebo v případě havárie vodovodu či kanalizace, kdy hrozí vznik škody na majetku, nebo ohrožení zdraví osob, anebo kontaminace či únik pitné vody. Na **zákaznické lince: 584 411 545, nebo na poruchové službě: 734 111 893 (vodovody), 734 113 895 (kanalizace).**

#### 3.2 Písemná reklamace musí obsahovat alespoň tyto podstatné náležitosti:

- jméno a příjmení odběratele (je-li fyzickou osobou)/ obchodní firmu nebo název odběratele (je-li právnickou osobou),
- uvedení kontaktní osoby (jméno a příjmení), včetně telefonického spojení a emailové adresy,
- adresu bydliště nebo sídla odběratele,
- adresu odběrného místa (místa plnění) adresu odběru pitné vody nebo vypouštění odpadních vod,
- uvedení druhu reklamace ve smyslu čl. II odst. 2.3.2 nebo odst. 2.3.3 RŘ (reklamace: na jakost vody/ na množství vody/ na tlak dodávané vody/ na správnost fakturace/ na rozsah nebo způsob odvádění odpadních vod),
- popis reklamované vady nebo způsobu jejího projevu,
- polohové určení reklamované vady nebo způsobu jejího projevu,
- datum uplatnění reklamace.

#### 3.3 Stejně údaje (náležitosti) jaké jsou obsaženy v čl. III. odst. 3.2 RŘ je odběratel povinen uvést při reklamaci uplatněné telefonicky. Zaměstnanec provozovatele pověřený vyřizováním telefonicky podaných reklamaci je povinen vyhotovit o takto podané reklamaci písemný záznam s uvedením výše specifikovaných údajů (náležitostí) nezbytných pro vyřízení reklamace s tím, že jedno vyhotovení písemného protokolu o telefonické reklamaci zašle e-mailem nebo poštou odběrateli.

#### 3.4 Jestliže písemnost zaslaná odběratelem na adresu provozovatele nebude obsahovat všechny podstatné

náležitosti reklamace uvedené v čl. III. odst. 3.2 RŘ nezbytné pro řádné uplatnění a vyřízení reklamace, bude odběratel vyzván, aby tyto podstatné náležitosti doplnil do 5 pracovních dní ode dne doučení výzvy provozovatele k doplnění reklamace. Pokud odběratel svou reklamaci ani v dodatečně stanovené lhůtě nedoplní o chybějící podstatné náležitosti reklamace, pak se má za to, že reklamace odběratele je již bezpředmětná.

- 3.5 Zaměstnanec provozovatele pověřený vyřizováním telefonicky uplatněných reklamací je povinen vyhotovit o takto uplatněné reklamaci písemný záznam.

#### IV. Lhůty pro uplatnění reklamace

- 4.1 Zjevnou vadu jakosti vody (zápach, zákal, barva apod.) je odběratel povinen reklamovat nejpozději do 12 hodin od jejího zjištění, ostatní vady jakosti vody bez zbytečného odkladu po jejich zjištění.

#### V. Způsob a lhůty pro vyřízení reklamace

- 5.1 Řádně podanou a důvodnou reklamaci provozovatel vyřizuje nejpozději do 30-ti dnů ode dne jejího řádného uplatnění způsobem uvedeným v čl. III. RŘ (u reklamace jakosti dodávané vody - neprodleně), pokud se provozovatel s odběratelem nedohodnou na lhůtě delší. Řádně uplatněnou reklamaci se rozumí doručení oznámení odběratele o vadách způsobem obsaženým v čl. III RŘ, které obsahuje všechny podstatné náležitosti uvedené v čl. III. odst. 3.2 RŘ. Provozovatel provede ověření existence a zjištění příčin oznámené vady nebo jejího projevu do 5 pracovních dnů ode dne řádného uplatnění reklamace. Provozovatel odstraní důvodně reklamované a zjištěné vady do 25 dnů ode dne zjištění jejich příčin, nejpozději však do 30 dnů ode dne doručení řádně uplatněné a důvodné reklamace, pokud se odběratel a provozovatel nedohodnou na lhůtě delší.

- 5.2 Provozovatel je povinen prověřit všechny podstatné skutečnosti uvedené odběratelem v jeho reklamaci, které se přímo týkají řádných dodávek vody a odvádění odpadních vod kanalizací z hlediska uzavřené smlouvy.

- 5.3 Odběratel je povinen poskytnout provozovateli nezbytnou součinnost při prošetřování existence jím oznámených vad, při zjišťování příčin vzniku reklamované vady a zejména při odstraňování odběratelem reklamovaných a provozovatelem zjištěných vad. Odběratel je zejména povinen strpět a aktivně umožnit provozovateli a jím pověřeným osobám:

- přístup k vodoměru nebo měřicímu zařízení sloužícímu k měření množství vypouštěných odpadních vod za účelem provedení jejich kontroly, odečtu stavu vodoměrem registrovaného množství odebrané vody, odečtu stavu měřícím zařízením registrovaného množství vypouštěných odpadních vod, nebo k provedení výměny vodoměru, případně zkoušky správnosti měření vodoměru v souvislosti s prověřením jeho funkčnosti,
- strpět několikadenní instalaci zařízení pro kontinuální záznam tlaku a průtoku ve vodovodní či kanalizační přípojce nebo ve vnitřním vodovodu či vnitřní kanalizaci,
- zúčastnit se osobně odběru kontrolních vzorků vody nebo odpadních vod,
- strpět a umožnit vstup pověřeným zaměstnancům provozovatele do stavby / na pozemek připojené k vodovodu nebo kanalizaci za účelem prověření stavu vodovodní nebo kanalizační přípojky, stavu zařízení vnitřního vodovodu nebo kanalizace a stavu ostatních zařízení sloužících k provozování vodovodu a kanalizací,
- umožnit provozovateli přístup k vodovodní nebo kanalizační přípojce, kterou je stavba/ nebo pozemek připojena k vodovodu nebo ke kanalizaci,

- umožnit provozovateli přístup k vnitřnímu vodovodu nebo kanalizaci a ke všem zařízením umístěným ve stavbě/ nebo pozemku připojené na vodovod nebo kanalizaci, které slouží k provozování vodovodů nebo kanalizace,
- předkládat provozovateli jím vyžádané doklady k prověření správnosti účtovaného množství dodané pitné vody nebo odváděných odpadních vod, nebo pro účely stanovení množství odebrané pitné vody podle směrných čísel nebo výpočtem,
- umožnit a strpět vstup pověřených zaměstnanců provozovatele do stavby/nebo na pozemek připojené ke kanalizaci a ke kanalizační přípojce za účelem prověření odvádění odpadních vod a zjištění míry jejího znečištění a předkládat provozovateli potřebné doklady k prověření správnosti účtovaného množství odvádění odpadních vod či ke stanovení množství vypouštěných odpadních vod podle směrných čísel nebo výpočtem.

- 5.4 Na základě reklamace jakosti pitné vody a popisu reklamované vady v jakosti vody - rozhodne pověřený zaměstnanec provozovatele, zda bude proveden kontrolní odběr vzorku vody v příslušném místě plnění, přičemž při tomto rozhodování vychází z již provedených a vyhodnocených vzorků vody dodávaných stejným vodovodem v příslušné lokalitě, ve které se nachází místo plnění, 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 vody provozovatel zajistí nejpozději do 24 hodin od doručení řádně uplatněné reklamace s tím, že odběr vzorků bude proveden za přítomnosti odběratele nebo jím pověřené osoby v místě výskytu oznámené závady jakosti vody, nebo v místě plnění, či v nejbližším místě určeném pro kontrolu jakosti pitné vody orgánem ochrany veřejného zdraví. Současně provozovatel zajistí provedení rozboru odebraného vzorku vody v akreditované hygienické laboratoři. V případě, že odběratel bude trvat na provedení kontrolního odběru vzorku a následném rozboru, přestože mu byl pověřeným zaměstnancem provozovatele předložen přehled předchozích výsledků rozborů vzorků vody v dané lokalitě, ve které se nachází místo plnění s tím výsledkem, že tyto dříve odebrané vzorky splňovaly hygienické požadavky na pitnou vodu stanovené vyhláškou č. 252/2004 Sb. ve znění pozdějších předpisů, a reklamace bude po provedení rozboru vzorku kvalifikována jako neoprávněná, odběratel uhradí provozovateli náklady na provedení odběru a rozboru kontrolního vzorku vody.

- 5.5 Na základě reklamace množství dodané, resp. odebrané pitné vody, bez toho aniž by byla zpochybňována funkčnost nebo jiná vadnost vodoměru, provozovatel ve lhůtě do 5 pracovních dnů od doručení řádně uplatněné reklamace, zajistí provedení kontrolního odečtu vodoměrem registrovaného množství odebrané pitné vody (dále jen kontrolní odečet), a to za přítomnosti odběratele nebo jím pověřené osoby. Výsledek kontrolního odečtu vodoměru bude potvrzen podpisem odběratele. Při reklamaci množství dodané, resp. odebrané vody, je provozovatel oprávněn vždy provést přezkoušení nebo výměnu vodoměru v místě plnění. Vyhodnocení reklamace bude provedeno bezprostředně po provedení kontrolního odečtu stavu vodoměru a porovnání kontrolně zjištěných údajů (naměřených hodnot množství odebrané vody za příslušnou časovou jednotku při kontrolním odečtu) - s dříve naměřenými hodnotami množství odebrané pitné vody v místě plnění (odběrném místě), které provozovatel archivuje pro své provozní a fakturační potřeby za celé období spotřeby vody příslušného odběratele v místě plnění.

- 5.6 V případě reklamace množství dodané pitné vody z důvodu pochybnosti o správnosti měření dodané pitné vody vodoměrem (reklamace nefunkčnosti vodoměru), provozovatel zajistí, na základě písemné žádosti odběratele, ve lhůtě do 30-ti dnů od jejího doručení provozovateli, přezkoušení vodoměru u autorizované zkušebny. Výsledky přezkoušení vodoměru provozovatel oznámí písemnou formou neprodleně 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. Odběratel má zákonné právo si na vlastní náklady zajistit metrologickou zkoušku vodoměru na místě instalace. Tuto zkoušku provede za přítomnosti provozovatele vodovodu na základě smlouvy s odběratelem Český metrologický institut. Při vypořádání případné reklamace se postupuje podle § 17 odst. 4 zákona č. 274/2001 Sb. v platném znění.
- 5.7 Zjistí-li se při odběratelem vyžádaném přezkoušení vodoměru, který náleží provozovateli, že údaje nebo technický stav tohoto 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. Množství dodané vody za dobu trvání nefunkčnosti vodoměru se provede podle skutečného odběru vody ve stejném období roku předcházejícího 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.
- 5.8 V případě reklamace zjevného překročení mezních hodnot rozsahu tlaku dodávané vody v místě napojení vodovodní přípojky předepsaných vyhláškou č. 428/2001 Sb. v platném znění, provozovatel zajistí do 30-ti dnů od doručení řádně uplatněné reklamace komplexní proměření tlakových poměrů ve vodovodu (v místě jeho napojení na vodovodní přípojku), v příslušné vodovodní přípojce nebo ve vnitřním vodovodu. V případě nebezpečí vzniku škody na majetku - neprodleně. Pokud není technicky možné 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 reklamace budou hrazeny provozovatelem. V případě neoprávněné reklamace hradí tyto náklady odběratel.
- 5.9 V případě reklamace odvádění odpadních vod v dohodnutém rozsahu a stanoveným způsobem provozovatel zajistí nejpozději do 24 hodin (jedná-li se o úplné či částečného omezení odvádění odpadních vod (havarijný stav) a v ostatních

případech do 5 dnů, prošetření reklamace v místě plnění za přítomnosti odběratele nebo jím pověřené osoby.

- 5.10 V případě reklamace množství odváděných odpadních vod je provozovatel povinen do 5 dnů od doručení řádně uplatněné reklamace prověřit údaje, na základě kterých je množství stanoveno. V případech kdy není množství vypuštěných odpadních vod měřeno, může se provozovatel s odběratelem dohodnout na prověření množství odváděných odpadních vod umístěním přenosného certifikovaného měřicího zařízení provozovatele na dohodnutém místě a po stanovenou dobu.

## VI. Práva odběratele vyplývající z vadného plnění

- 6.1 V případě oprávněné reklamace jakosti dodané pitné vody, u které bylo na základě reklamace její jakosti prokázáno, že nespĺňuje hygienické požadavky na pitnou vodu dle vyhlášky č. 252/2004 Sb. nebo hygienické limity jakosti pitné vody sjednané ve smlouvě 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 následků, které tato vada jakosti vody způsobila.

**(alternativně)** V případě dodávky pitné vody, u které bylo na základě reklamace její jakosti prokázáno, že nespĺňuje hygienické požadavky na pitnou vodu dle vyhlášky č. 252/2004 Sb. ve znění pozdějších předpisů nebo hygienické limity jakosti pitné vody sjednané ve smlouvě, má odběratel právo na odečet z fakturace takového množství vody, u jehož dodávky nebyla prokazatelně dodržena předepsaná a smluvená jakost vody.

- 6.2 V případě oprávněné reklamace množství dodané pitné vody bude postupováno dle ust. § 17 Zákona, v případě oprávněné reklamace množství odvedené odpadní vody bude postupováno podle ust. § 19 Zákona.
- 6.3 V ostatních případech oprávněné reklamace je provozovatel povinen bez zbytečného odkladu ve lhůtě obsažené v čl. V odst. 5.1 RŘ na vlastní náklady oprávněnou reklamaci vyřešit odstraněním zjištěných vad nebo jiného závadného stavu.
- 6.4 Odběrateli nevznikají práva z vadného plnění vůči provozovateli, jestliže nedostatky v jakosti pitné vody, v množství dodané vody nebo tlaku vody, byly způsobeny v důsledku vad vodovodní přípojky odběratele, nebo ve vlastnictví vlastníka stavby/pozemku připojené k vodovodu. Plnění dodávky pitné vody odběrateli není vadné, jestliže nedostatky v jakosti nebo množství dodané pitné vody byly způsobeny v důsledku vadné vodovodní přípojky ve vlastnictví odběratele nebo ve vlastnictví vlastníka stavby/pozemku připojené k vodovodu. Odběrateli nevznikají práva z vadného plnění vůči provozovateli, jestliže se prokáže, že odběratel porušil ustanovení Kanalizačního řádu o kvalitě vypuštěných odpadních vod. V těchto případech hradí náklady spojené s reklamací odběratel.

## VII. Závěrečná ustanovení

- 7.1 Tento reklamační řád vzniká a nabývá účinnosti dnem .....2015

## PROVOZOVATEL

Vak - Vodovody a kanalizace Jesenicka, a.s.