

# Reklamační řád

## Městské vodovody a kanalizace Skuteč s.r.o.

### I. Obecná ustanovení

1. Městské vodovody a kanalizace Skuteč s.r.o. jako dodavatel vody z vodovodu a odvádění odpadních vod kanalizací vydává ve smyslu § 36, odst. 3, písm. c) zák. č. 274/2001 Sb. O vodovodech a kanalizacích pro veřejnou potřebu tento reklamační řád.
2. Reklamační řád stanovuje rozsah a podmínky odpovědnosti za vady poskytovaných služeb v souvislosti s dodávkou vody vodovodem a poskytovaných služeb v souvislosti se zajištěním odvádění vod kanalizací, způsob a místo jejich uplatnění včetně nároků vyplývajících z této odpovědnosti.
3. 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

1. Odběratel má právo uplatnit vůči dodavateli odpovědnost za vady a reklamaci:
  - a) u dodávky vody
    - na jakost dodané vody
    - na množství dodané vody
    - na množství fakturované vody
  - b) u odvádění odpadních vod
    - na odvádění odpadních vod v dohodnutém rozsahu a stanoveným způsobem
    - na množství odváděných odpadních vod
    - na množství fakturovaných odváděných odpadních vod
2. Reklamaci uplatňuje odběratel:
  - písemně
    - doručenou na adresu pro doručování písemností uvedenou ve smlouvě o dodávce vody a odvádění odpadních vod
    - doručenou oprávněnému pracovníkovi dodavatele, který potvrdí převzetí
    - na kontaktní místo dodavatele v pracovní době
3. Písemná reklamace musí obsahovat:
  - jméno a příjmení odběratele
  - adresu odběratele
  - místo odběru pitné vody nebo vypouštění odpadních vod
  - popis vady nebo reklamace
4. V případě reklamací písemně doručených odběratelem na adresu dodavatele je oprávněný zaměstnanec povinen přezkoumat obsah reklamace, ty, které nebudou obsahovat výše uvedené

údaje nezbytné pro řádné uplatnění reklamace, nebudou kvalifikovány jako reklamace a budou dodavatelem řešeny jako oznámení v souladu s obecně závaznými právními předpisy.

### **III. Způsob a lhůty pro vyřízení reklamace**

1. Dodavatel je povinen zajistit, aby po celou pracovní dobu byl v kontaktním místě přítomen zaměstnanec oprávněný přijímat, případně 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.
2. 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 správnosti účtovaného množství dodané pitné vody a odvádění odpadních vod.
3. Zhoršené senzorké vlastnosti dodávané vody (pach, zákal, barva apod.) musí být reklamovány odběratelem okamžitě po jejím zjištění. Dodavatel takovou reklamaci vyřizuje podle závažnosti bez prodlení a to i v době mimo pracovní dobu. Prokáže-li se, že dodavatel nezapříčinil zhoršení kvality vody, hradí náklady spojené s provedením zásahem odběratel.
4. 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 s údaji odběrném místě vedeném dodavatelem.
5. 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.
6. 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. V případě reklamace množství odváděných odpadních vod je dodavatel povinen do 3 pracovních dnů prověřit údaje, na základě kterých je množství stanoveno.
7. Ostatní jednoduché reklamace vyřídí pracovník pověřený dodavatelem ve lhůtě do 30 dnů od podání reklamace.
8. Ve zvlášť složitých případech, kdy k vyřízení je třeba předložení dalších úkonů (znalecký posudek, odborné vyjádření atd.) se lhůta uvedená v bodě 7. prodlužuje o dobu k zajištění těchto úkonů.

### **IV. Nároky vyplývající z odpovědnosti za vady**

1. Škody vzniklé odběrateli hradí dodavatel jen v případě, jestliže se prokáže, že zhoršení kvality vody způsobil dodavatel.
2. V ostatních případech je dodavatel povinen bez zbytečného odkladu na vlastní náklady oprávněnou reklamaci vyřešit, a to odstraněním závadného stavu.
3. V případě oprávněné reklamace množství dodané pitné vody bude postupováno dle § 17 z. č. 274/2001 Sb., v případě reklamace množství odvedené odpadní vody podle § 19 téhož zákona.

4. Uplatněním nároku z odpovědnosti za vady zůstává nedotčena odpovědnost dodavatele za škody způsobené provozem dle § 2894 - § 2971 Občanského zákoníku, popřípadě za škodu způsobenou vadou výrobku dle zák. č. 59/1998 Sb.

## **V. Závěrečná ustanovení**

1. Vztahy mezi odběratelem a dodavatelem, které nejsou výslovně reklamačním řádem upraveny se řídí podle platných právních předpisů.
2. Tento reklamační řád nabývá účinnosti dnem 1. 7. 2000.

## **Kontaktní místo dodavatele**

**Městské vodovody a kanalizace Skuteč s.r.o.**  
**Palackého nám. 133**  
**539 73 Skuteč**  
**Tel.: 469/326 478, 606/114 572**