



REKLAMAČNÍ ŘÁD

I. Obecná ustanovení

1. Společnost TECHNICKÉ SLUŽBY VRBNO s.r.o., se sídlem Jesenická 205, 793 26 Vrbo pod Pradědem, je ve smyslu § 2, odst. 5, zákona č. 274/2001 Sb., o vodovodech a kanalizacích pro veřejnou potřebu vlastníkem a provozovatelem veřejného vodovodu nebo kanalizace.
2. Společnost TECHNICKÉ SLUŽBY VRBNO s.r.o. v návaznosti na zákon č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele v platném znění, vydává tento reklamační řád, který stanovuje rozsah a podmínky odpovědnosti za vady v dodávce pitné vody dodané vodovodem, odvádění odpadních vod kanalizací, způsobem fakturace a měření množství odebrané pitné nebo dodané odpadní vody, případně reklamaci dalších poskytovaných služeb v souvislosti se zajištěním dodávky a odváděním vod, včetně nároků vyplývajících z této odpovědnosti.
3. Reklamační řád se vztahuje na dodávku pitné vody z veřejného vodovodu a vypouštění odpadních vod do veřejné kanalizace realizované na základě písemné smlouvy, uzavřené podle § 8, odst. 6, zákona č. 274/2001 Sb., mezi provozovatelem a odběratelem.

II. Definice pojmů

1. Vodoměr - přístroj, kterým je měřeno množství vody dodané provozovatelem odběrateli. Na základě tohoto měření je provozovatelem fakturována úplata za odebranou nebo vypouštěnou vodu (pokud je osazen).
2. Stížnost - podání nebo sdělení, které odběratel podá, pokud se domnívá, že poskytnuté plnění ze strany provozovatele má nějaký nedostatek, nesprávné jednání nebo nečinnost, která poškodila odběratele.
3. Reklamační - dožadování se nápravy v plnění poskytnutém provozovatelem.
4. Provozovatel (dodavatel) je osoba, která provozuje vodovod nebo kanalizaci a dodává odběrateli pitnou vodu nebo odebírá vodu odpadní a za tuto službu účtuje odběrateli úplatu stanovenou podle platných předpisů.
5. Odběratel je osoba, která odebírá pitnou vodu nebo vypouští do kanalizace vodu odpadní.
6. Smlouva - pro účely reklamačního řádu se jedná o Smlouvu o dodávce pitné vody a o odvádění odpadní vody, kterou uzavřel provozovatel a odběratel

III. Rozsah a podmínky odpovědnosti za vady a místo jejich uplatnění

1. Odběratel má právo uplatnit vůči dodavateli odpovědnost za vady (reklamaci):
 - a) u dodávky pitné vody
 - na jakost dodávané pitné vody
 - na množství dodané pitné vody
 - b) u odvádění odpadních vod
 - na množství odebrané odpadní vody
 - c) u fakturace za odebranou pitnou vodu nebo vypouštění odpadních vod
 - na nesprávné nebo neúplné fakturační údaje na vystavené faktuře (adresa, období, cena apod.)
 - d) jiné okolnosti, o kterých se odběratel domnívá, že nebyly poskytnuty v souladu se Smlouvou.
2. Reklamaci je povinen uplatnit odběratel bez zbytečného odkladu, a to:
 - a) písemně v listinné formě na doručovací adrese v sídle provozovatele: TECHNICKÉ SLUŽBY VRBNO s.r.o., Jesenická 205, 793 26 Vrbo pod Pradědem
 - b) emailem (kontakt odpovědných pracovníků je uveden na webových stránkách provozovatele)
 - c) osobně v sídle dodavatele na adrese Jesenická 205, 793 26 Vrbo pod Pradědem v hodinách určených pro styk s veřejností:
pondělí – pátek 6.30 – 10.30 hod a 11.00 – 13.30 hod
s tím, že v případě ústně uplatněné reklamační je zaměstnanec provozovatele, pověřený vyřizováním reklamací, povinen sepsat na základě žádosti odběratele o tomto písemný záznam.
 - d) telefonicky na hotovostním telefonním čísle 777 016 334 (24 hodin denně), **pouze v případě reklamační:**
 - jakosti dodávané pitné vody nebo kontaminace vypouštěných odpadních vod
 - havárie vodovodní nebo kanalizační přípojky
 - havárie vodovodu či kanalizace, kdy hrozí vznik škody na majetku, nebo ohrožení zdraví osob, nebo kontaminace či únik pitné vody
3. Reklamační musí být podána písemně a musí obsahovat:
 - jméno a příjmení odběratele, je-li fyzickou osobou nebo obchodní firmu (název) a IČO, je-li právnickou osobou, včetně kontaktní osoby, telefonického a emailového spojení
 - adresu bydliště nebo sídla odběratele
 - adresu místa odběru pitné vody nebo vypouštění odpadních vod
 - popis vady nebo reklamační
 - datum podání reklamační
4. 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 reklamační s tím, že tato reklamační bude dodatečně dokladována odběratelem písemně.
5. V případě, že reklamační odběratele nebude obsahovat výše uvedené údaje nezbytné pro řádné uplatnění reklamační, bude odběratel vyzván, aby tyto údaje doplnil. Pokud tak ve stanovené lhůtě neučiní, má se za to, že je reklamační již bezpředmětná.

IV. Způsob uplatnění odpovědnosti za vady a lhůty pro vyřízení reklamační

1. 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. Reklamační musí být vyřízena nejpozději do 30 dnů ode dne jejího uplatnění, pokud se dodavatel s odběratelem nedohodli na jiné lhůtě.
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 a předkládat dodavateli potřebné doklady k prověřením správnosti účtovaného množství dodané pitné vody.

3. V případě reklamace, týkající se odvádění odpadních vod, je odběratel povinen umožnit přístup pověřeným zaměstnancům provozovatele do připojené nemovitosti za účelem prověření odvádění odpadních vod a předkládat provozovateli potřebné doklady k prověření správnosti účtovaného množství odvádění odpadních vod.
4. Zjevná vada jakosti vody (zápach, zákal, barva apod.) musí být reklamována odběratelem nejpozději do 24 hodin od zjištění, ostatní vady jakosti bez zbytečného odkladu po jejich zjištění. Na základě popisu reklamované vady rozhodne pověřený zaměstnanec dodavatele, 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 aktuálně platného zákona č. 258/2000 Sb., schváleného orgánem ochrany veřejného zdraví. V případě, že bude rozhodnuto o odběru kontrolního vzorku, zajistí dodavatel nejpozději do 24 hodin od uplatnění reklamace odběr vzorků, který bude proveden buď za přítomnosti odběratele nebo jím pověřené osoby, anebo když odběratel odmítne účast, bez jeho přítomnosti. Současně dodavatel zajistí provedení rozboru tohoto vzorku v akreditované laboratoři. V případě, že odběratel bude trvat na provedení kontrolního odběru vzorku a následném rozboru, přestože mu byl pověřeným zaměstnancem dodavatele předložen přehled výsledků rozborů vzorků vody v dané lokalitě s tím, že tyto splňovaly hygienické požadavky na pitnou vodu stanovené vyhl. č. 252/2004 Sb. a reklamacie bude po provedení rozboru vzorku kvalifikována jako neoprávněná, má dodavatel právo vyúčtovat odběrateli náklady na provedení odběru a rozboru kontrolního vzorku vody.
5. Na základě reklamace množství dodané pitné vody, kdy ze strany odběratele není zpochybňována funkčnost vodoměru a správnost měření, zajistí dodavatel ve lhůtě do 5 dnů od podání reklamace provedení kontrolního odečtu stavu vodoměru. Odběratel nebo jím pověřená osoba má povinnost být přítomen u kontrolního odečtu stavu vodoměru. Pokud nebude zajištěna přítomnost odběratele nebo jím pověřené osoby ve stanoveném nebo dohodnutém termínu, bude reklamacie považována za bezpředmětnou. Vyhodnocení reklamace bude provedeno bezprostředně po provedení kontrolního opisu stavu vodoměru a porovnání zjištěných údajů s údaji o odběrním místě vedeném dodavatelem za srovnatelné časové období.
6. 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 na 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 skutečně dodané vody se v takovém případě stanoví způsobem podle odstavce 8 tohoto článku níže.
7. Odběratel má právo zajistit si na vlastní náklady metrologickou zkoušku vodoměru na místě instalace, a to nezávislým měřidlem, připojeným na odbočení s uzavěrem 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.
8. 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.
9. 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.
10. V případě reklamace odvádění odpadních vod dohodnutým způsobem a v dohodnutém množství zajistí provozovatel bez zbytečného odkladu prošetření reklamace na místě samém. Odběratel nebo jím pověřená osoba má povinnost být přítomen u kontrolního odečtu stavu vodoměru a má možnost si telefonicky, osobně či písemně domluvit termín ve lhůtě 1 měsíce, v případě, že termín oznámený provozovatelem je pro odběratele nevyhovující. Pokud nebude zajištěna přítomnost odběratele nebo jím pověřené osoby ve stanoveném nebo dohodnutém termínu, bude reklamacie považována za bezpředmětnou.
11. Jestliže jsou důvodem reklamace nesprávně uvedené údaje na faktuře, je odběratel povinen tuto fakturu vrátit dodavateli nejpozději před uplynutím lhůty splatnosti. Dodavatel je pak povinen podle povahy nesprávnosti faktury fakturu opravit nebo vyhotovit fakturu novou. Oprávněným vrácením faktury se adekvátně prodlužuje původní lhůta splatnosti.
12. Při změně odběratele postupuje odběratel dle podmínek uvedených ve Smlouvě o dodávce vody, případně ve Všeobecných podmínkách dodávky vody, reklamace z důvodu neoznámění změny odběratele nebudou dodavatelem akceptovány. V případě, že opravu fakturace bude třeba provést z důvodu nesplnění informačních povinností odběratele, má dodavatel právo vyúčtovat odběrateli náklady s tím spojené.
13. Reklamacie odběratele bude zamítnuta, pokud se neprokáže, že dodávka pitné vody měla vady. Dále bude reklamacie zamítnuta v případě, že odběratel vadu neoznámí bez zbytečného odkladu poté, kdy vadu zjistil nebo při vynaložení odborné péče měl vadu zjistit. Reklamacie bude rovněž zamítnuta v případě fakturace spotřeby pitné vody dle průměrné spotřeby za předchozí období a to z důvodu že, odběratel nepostupoval dle daných podmínek provádění odečtů, které jsou zveřejněny na webových stránkách odběratele www.tsvrbo.cz. V ostatním se uplatňování reklamací, pokud dále v reklamačním řádu není upraveno jinak, řídí přiměřeně ustanoveními občanského zákoníku.

V. Nároky vyplývající z odpovědnosti za vady

1. V případě dodávky pitné vody, u které bylo na základě reklamace její jakosti prokázáno, že nesplňuje hygienické požadavky na pitnou vodu dle vyhl. č. 252/2004 Sb. a která byla orgánem ochrany veřejného zdraví ve smyslu aktuálně platného zákona č. 258/2000 Sb. prohlášena za užitkovou, má odběratel právo požádat o poskytnutí slevy z vodného, přičemž výše této slevy bude posouzena individuálně s přihlédnutím k závažnosti vady a jejímu rozsahu.
2. V případě oprávněné reklamace množství dodané pitné vody bude postupováno dle § 17 zákona č. 274/2001 Sb.
3. V ostatních případech, kdy bude uznána oprávněnost reklamace, je dodavatel povinen bez zbytečného odkladu na vlastní náklady reklamaci vyřešit, a to odstraněním závadného stavu.
4. Ustanovení, která nejsou výslovně uvedena v tomto Reklamačním řádu, budou řešena v souladu s příslušným ustanovením zákona č. 274/2001 Sb., občanského zákoníku a dalších relevantních předpisů, v jejichž aktuálním znění, případně podle Smlouvy o dodávce pitné vody a o odvádění odpadních vod, uzavřené mezi provozovatelem a odběratelem.

VI. Závěrečná ustanovení

Tento reklamační řád nabývá účinnosti dnem 1. 1. 2024


za TECHNICKÉ SLUŽBY VRBNO s.r.o.
Ing. Pella Miroslav - jednatel