

VODÁRENSKÁ SPOLEČNOST LÁNOV, SPOL. S R.O.,

Prostřední Lánov 391, 543 41 Lánov

www.vodalanov.cz



REKLAMAČNÍ ŘÁD

1. Obecná ustanovení

Vodárenská společnost Lánov, spol. s r.o., jako provozovatel vodovodů 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 o vodovodech a kanalizacích“), 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 odpadních vod kanalizací, způsob a místo jejich uplatnění včetně nároků vyplývajících z této odpovědnosti provozovatele.

Reklamační řád se vztahuje na dodávku vody z vodovodu a odvádění odpadních vod kanalizací realizovaných na základě písemné smlouvy uzavřené podle § 8 odst. 6 zákona o vodovodech a kanalizacích.

2. Rozsah a podmínky reklamace

Odběratel má právo uplatnit vůči provozovateli odpovědnost za vady a reklamaci:

a) u dodávky pitné vody

- na jakost dodávané pitné vody
- na množství dodané pitné vody

b) u odvádění odpadních vod

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

Reklamaci uplatňuje odběratel:

a) písemně

- na adresu sídla společnosti: Vodárenská společnost Lánov, spol. s r.o., Prostřední Lánov 391, 543 41 Lánov,
- do datové schránky provozovatele: IDDS qcja4z6
- na e-mailovou adresu provozovatele: vodalanov@vodalanov.cz

b) osobně v provozním středisku provozovatele na adrese Prostřední Lánov 391, 543 41 Lánov v provozní době: pondělí 7:30 – 16:00, úterý až pátek 7:30 – 12:00 s tím, že v případě ústně uplatněné reklamace je zaměstnanec provozovatele pověřený vyřizováním reklamací povinen sepsat o tomto písemný záznam, který odběratel podepíše. Reklamující odběratel obdrží kopii tohoto záznamu.

c) V případě reklamace jakosti dodávané pitné vody nebo odvádění odpadních vod, kdy může dojít ke škodě na majetku nebo ohrožení zdraví osob lze reklamaci uplatnit telefonicky na tel.: 737 726 837 a 499 522 331.

Pověřeným zaměstnancem je ředitel společnosti.

Písemná reklamace musí obsahovat:

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

Stejné údaje jsou nezbytné pro reklamaci uplatněnou telefonicky. 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.

V případě písemností zaslaných odběratelem na adresu provozovatele, které nebudou obsahovat náležité údaje nezbytné pro řádné uplatnění reklamace, bude klasifikována reklamace jako bezpředmětná.

3. Způsob a lhůty pro vyřízení reklamace

V případech, že není možno vyřídit reklamaci ihned, je provozovatel povinen zajistit její vyřízení a podání písemné zprávy odběrateli o způsobu jejího vyřízení bez zbytečného odkladu. Ve složitějších případech bude reklamace provozovatelem vyřízena ve lhůtě max. do 30 dnů ode dne podání reklamace, pokud se provozovatel s odběratelem nedohodli jinak. Ve složitých případech, kdy je k vyřízení reklamace třeba předložit další skutečnosti reklamace (znalecký posudek, odborné vyjádření atd.) se lhůta prodlužuje o dobu k zajištění těchto skutečností.

Odběratel 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 dodavatele 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.

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 provozovatele, 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 a o změně některých souvisejících zákonů, schváleného orgánem ochrany veřejného zdraví. Odběr kontrolního vzorku zajistí provozovatel bez zbytečného odkladu od uplatnění reklamace s tím, že odběr vzorků bude proveden za přítomnosti odběratele nebo jím pověřené osoby na místě odběru vzorku vody pro kontrolu pitné vody stanovených orgánem ochrany veřejného zdraví. Současně dodavatel zajistí provedení rozboru tohoto vzorku v akreditované laboratoři.

V případě, že odběratel bude trvat na provedení kontrolního odběru vzorku a následného 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 vyhláškou č. 252/2004 Sb. kterou se stanoví hygienické požadavky na pitnou a teplou vodu a četnost a rozsah kontroly pitné vody, a reklamace bude po provedení rozboru vzorku kvalifikována jako neoprávněná, uhradí odběratel náklady na provedení odběru a rozboru kontrolního vzorku vody.

Na základě reklamace množství dodané pitné vody, kdy ze strany odběratele není zpochybňována funkčnost vodoměru a správnost měření, zajistí provozovatel ve lhůtě do 3 pracovních 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 provozovatelem.

Termín kontrolního odečtu vodoměru je vždy po dohodě s odběratelem. Pokud nebude zajištěna přítomnost odběratele, nebo jím pověřené osoby, bude reklamační povážována za bezpředmětnou.

Vodoměr podléhá úřednímu ověření podle zvláštních 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.

V případě reklamační množství dodané pitné vody z důvodu pochybnosti o správnosti měření dodané pitné vody vodoměrem, zajistí provozovatel na základě písemné žádosti odběratele ve lhůtě do 30 dnů od jejího doručení přezkoušení vodoměru u autorizované zkušebny. Výsledky přezkoušení oznámí provozovatel neprodleně písemně odběrateli. Náklady spojené s přezkoušením a výměnou vodoměru budou hrazeny podle výsledku přezkoušení vodoměru dle §17 odst. 4 zákona o vodovodech a kanalizacích.

Odběratel je povinen poskytnout provozovateli nezbytnou součinnost při odečtu a výměně vodoměru.

Odběratel má právo zajistit si na vlastní náklady metrologickou zkoušku vodoměru na místě instalace, a to nezávislým měřidlem. Při tomto se postupuje dle platné legislativy a dle § 16 a 17 zákona o vodovodech a kanalizacích.

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 bude nutné vynaložit, aby došlo k uvedení věci v předešlý stav.

V případě reklamační odvádění odpadních vod v dohodnutém rozsahu a stanoveným způsobem zajistí provozovatel bez zbytečného odkladu prošetření reklamační na místě samém za přítomnosti odběratele nebo jím pověřené osoby.

Termín kontrolního odečtu vodoměru je vždy po dohodě s odběratelem. Pokud nebude zajištěna přítomnost odběratele, nebo jím pověřené osoby, bude reklamační povážována za bezpředmětnou.

V případě reklamační množství odváděných odpadních vod je provozovatel povinen neprodleně prověřit údaje, na základě kterých je množství stanoveno. V případech velkých provozoven využívaných k podnikatelským účelům, kdy není množství odpadních vod měřeno, může se provozovatel s odběratelem dohodnout na prověření množství odvádění odpadních vod umístěním měřícího zařízení provozovatele na dohodnutém místě a po stanovenou dobu.

Fakturované údaje je možné reklamovat před uplynutím lhůty splatnosti příslušné faktury tak, že odběratel vrátí takovou fakturu provozovateli. Provozovatel je povinen podle povahy zjištěných chyb vystavenou fakturu opravit, nebo vyhotovit fakturu novou. Oprávněnou reklamační přestává běžet původní lhůta splatnosti faktury.

V případě reklamační fakturovaných údajů po uplynutí lhůty splatnosti faktury je odběratel povinen fakturu uhradit. Po uplynutí lhůty splatnosti faktury je reklamační vyřizována formou dobropisu nebo vrubopisu. V případě neoprávněné reklamační zůstává v platnosti původní lhůta splatnosti faktury a náklady spojené s takovou reklamační budou účtovány odběrateli.



4. Nároky vyplývající z odpovědnosti za vady

V případě dodávky pitné vody, u které bylo na základě reklamace její jakosti prokázáno, že nesplňuje hygienické požadavky na pitnou vodu dle vyhlášky č.252/2004 Sb. a která byla orgánem ochrany veřejného zdraví prohlášena za vodu užitkovou, má odběratel právo na poskytnutí slevy z vodného, přičemž výše této slevy bude stanovena individuálně s přihlédnutím k závažnosti vady.

V případě oprávněné reklamace množství dodané pitné vody bude postupováno dle § 17 zákona o vodovodech a kanalizacích, v případě reklamace množství odvedené odpadní vody podle § 19 téhož zákona. Provozovatel neodpovídá za vady, pokud se prokáže, že odběratel porušil ustanovení Kanalizačního řádu o kvalitě vypouštěných odpadních vod. V tomto případě hradí náklady spojené s reklamací odběratel.

V ostatních případech je provozovatel povinen bez zbytečného odkladu na vlastní náklady oprávněnou reklamaci vyřešit, a to odstraněním závadného stavu.

Uplatněním nároku z odpovědnosti za vady zůstává nedotčena odpovědnost provozovatele za škody způsobené provozem dle občanského zákoníku.

5. Závěrečná ustanovení

Aktualizace reklamačního řádu byla provedena z důvodu aktualizace kontaktních údajů provozovatele, nikoliv podmínek reklamace. Tento dokument nabývá účinnosti dnem podpisu osoby oprávněné ke schvalování dokumentace, tj. ředitelem společnosti.

Tento dokument nahrazuje v plném rozsahu dokument – Reklamační řád z 11.07.2013.

V Lánově dne: 02.01.2024

Ing. Jana Beranová, v. r.
ředitelka společnosti