

Reklamační řád

Provozovatel vodovodu a kanalizace, Vožická majetková s.r.o., IČO 28142721, sídlem Žižkovo nám. 80, 391 43 Mladá Vožice (dále jen „dodavatel“) vydává v souladu s ust. § 36 odst. 3 písm. g) zákona č. 274/2001 Sb., o vodovodech a kanalizacích pro veřejnou potřebu a o změně některých zákonů (zákon o vodovodech a kanalizacích), ve znění pozdějších předpisů (dále jen „ZVK“), tento reklamační řád, kterým jsou upravena práva a povinnosti odběratele a dodavatele v souvislosti s provozováním vodovodu a kanalizace ve městě Mladá Vožice a přilehlých oblastech, tj. rozsah a podmínky odpovědnosti za vady, způsob a místo jejich uplatnění, včetně nároků vyplývajících z této odpovědnosti.

1. Odběratel má právo uplatnit vůči dodavateli odpovědnost za vady a reklamaci:
 - a) u dodávky vody
 - na jakost dodané vody
 - na množství dodané vody
 - b) u odvádění odpadních vod
 - na odvádění odpadních vod v dohodnutém rozsahu a stanoveným způsobem
 - na množství odváděných odpadních vod
2. Reklamaci uplatňuje odběratel:
 - písemně na adresu dodavatele uvedenou ve smlouvě.
 - osobně v sídle dodavatele, Žižkovo nám. 80, Mladá Vožice, v době vymezené pro veřejnost s tím, že v případě ústně uplatněné reklamace je zaměstnanec dodavatele povinen na vyžádání sepsat o tomto písemný záznam.
 - telefonicky na tel 776 682 266, pouze v případě reklamace jakosti dodávané vody nebo
 - odvádění odpadních vod, kdy může dojít ke škodě na majetku nebo ohrožení zdraví osob,
 - zaměstnanec dodavatele je povinen na vyžádání sepsat o tomto záznam.
3. Písemná reklamace nebo záznam o reklamaci musí obsahovat:
 - slovní označení „reklamace“
 - jméno a příjmení odběratele
 - adresu odběratele
 - místo odběru vody nebo vypouštění odpadních vod
 - popis vady nebo reklamace

V případě písemností zaslaných odběratelem na adresu dodavatele, které nebudou 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 je již bezpředmětná.

4. V případě, že nelze vyřídit reklamaci ihned na místě jejího podání (osobní návštěva), je dodavatel povinen zajistit její vyřízení a podání písemné zprávy odběrateli o způsobu jejího vyřízení bez zbytečného odkladu na adresu odběratele. Reklamace musí být vyřízena nejpozději do 30 kalendářních dnů ode dne uplatnění reklamace, pokud se dodavatel s odběratelem nedohodli na delší lhůtě.

5. 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. Za účelem prověření odvádění odpadních vod umožnit přístup pověřeným zaměstnancům dodavatele do připojené nemovitosti a předkládat dodavateli potřebné doklady k prověření správnosti účtovaného množství dodané pitné vody a odvádění odpadních vod. Pokud odběratel neposkytne při vyřizování reklamace dodavateli potřebnou součinnost, není dodavatel lhůtou pro vyřízení reklamace vázán.

6. Jednotlivé reklamace se řídí následujícími ustanoveními:

a) 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. 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. 258/2000Sb. o ochraně veřejného zdraví a o změně některých souvisejících zákonů, ve znění pozdějších předpisů* (dále jen „ZOVZ“) schváleného orgánem ochrany veřejného zdraví.

Odběr kontrolního vzorku zajistí dodavatel bez zbytečného odkladu 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. Pokud 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 *vyhláškou č. 252/2004 Sb., kterou se stanoví hygienické požadavky na pitnou a teplou vodu a četnost a rozsah kontroly pitné vody, ve znění pozdějších předpisů* nebo povolené orgánem ochrany veřejného zdraví ve smyslu *zákona č. 258/2000 Sb. ZOVZ* a reklamace bude po provedení rozboru vzorku kvalifikována jako neoprávněná, uhradí odběratel náklady na provedení odběru a rozboru kontrolního vzorku vody.

b) Na základě reklamace množství dodané vody, kdy ze strany odběratele není zpochybňována funkčnost vodoměru a správnost měření, zajistí dodavatel 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 dodavatelem.

c) V případě reklamace množství dodané vody z důvodu pochybnosti o správnosti měření množství dodané vody vodoměrem, zajistí dodavatel na základě písemné žádosti odběratele ve lhůtě do 30 dnů od jejího doručení přezkoušení vodoměru u autorizované zkušebny. Výsledky přezkoušení oznámí dodavatel odběrateli neprodleně písemnou formou. Odběratel má právo dle *§ 16 odst. 4 zákona č. 274/2001 Sb.* 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 zvláštní právní předpis, vodoměr se považuje za nefunkční a při stanovení množství dodané vody pro vypořádání případné reklamace se postupuje podle § 17 odst. 4 písm. a).

Dle ust. § 17 odst. 4 písm a) ZVK, zjistí-li se při přezkoušení vodoměru vyžádaném odběratelem, že údaje vodoměru nesplňují některý z požadavků stanovených zvláštním právním předpisem, vodoměr se považuje za nefunkční; stanovení množství dodané vody se v tom případě provádí 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 a podle odstavce 6, pokud se provozovatel s odběratelem nedohodne jinak. Dále dle písm. b) téhož ust. pokud údaje vodoměru splňují požadavky stanovené zvláštním právním předpisem, hradí náklady spojené s výměnou a přezkoušením vodoměru odběratel; případně dle ust. písm. c) pozbylo-li platnosti ověření vodoměru podle zvláštního právního předpisu, považuje se vodoměr za nefunkční; stanovení množství dodané vody se v případě nesouhlasu odběratele provede postupem uvedeným v písmenu a); nebo dle ust. písm. d) je-li vodoměr nefunkční, hradí náklady spojené s jeho výměnou a přezkoušením provozovatel.


Dle ust. § 17 odst. 6 ZVK se při reklamaci a vypořádání vyplývající z výše uvedeného zjištění za období k vypořádání 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.

- d) V případě reklamace odvádění odpadních vod v dohodnutém rozsahu a stanoveným způsobem zajistí dodavatel prošetření reklamace na místě samém za přítomnosti odběratele nebo jím pověřené osoby. Zároveň je dodavatel povinen prověřit údaje, na jejichž základě bylo množství stanoveno.
- Odběratel má právo, obdobně jako výše, dle ust. § 19 odst. 3 ZVK při pochybnostech o správnosti měření nebo zjistí-li závadu na měřicím zařízení, právo požadovat přezkoušení měřicího zařízení. Odběratel je povinen na základě písemné žádosti provozovatele do 30 dnů od doručení žádosti zajistit přezkoušení měřicího zařízení u autorizované zkušebny. Výsledek přezkoušení oznámí písemně odběratel neprodleně provozovateli.
 - Dle ust. § 19 odst. 4 ZVK Zjistí-li se při přezkoušení měřicího zařízení vyžádaném provozovatelem, že údaje měřicího zařízení se odchyľují od skutečnosti více, než připouští technický předpis tohoto měřicího zařízení, měřicí zařízení se považuje za nefunkční; v tomto případě hradí náklady spojené s výměnou a přezkoušením měřicího zařízení odběratel, či dle ust. písm. b) údaje měřicího zařízení se neodchyľují od skutečnosti více, než připouští příslušný technický předpis, hradí náklady spojené s výměnou a přezkoušením měřicího zařízení provozovatel, nebo dle ust. písm. c) pokud je měřicí zařízení vadné, hradí náklady spojené s jeho výměnou a přezkoušením odběratel, který je též povinen neprodleně zajistit jeho výměnu za správné a funkční měřicí zařízení.
- e) Jestliže je s reklamací spojena nutnost vrátit vystavenou fakturu, je odběratel povinen tuto fakturu vrátit dodavateli před uplynutím lhůty splatnosti. Dodavatel je pak povinen podle povahy nesprávnosti faktury vyhotovit fakturu novou. Oprávněným vrácením faktury přestává běžet původní lhůta splatnosti.

- f) Vzniknou-li chyby nebo omyly při vyúčtování z důvodu nesprávného odečtu, početní chyby a podobně, mají odběratel i dodavatel nárok na vyrovnání nesprávně vyúčtovaných částek. Odběratel může uplatnit reklamaci nejpozději do termínu splatnosti uvedeného na faktuře. V případě neoprávněné reklamace budou náklady vzniklé dodavateli vyúčtovány odběrateli.
7. Nároky vyplývající z odpovědnosti za vady
- a) V případě dodávky vody, u které bylo na základě reklamace její jakosti prokázáno, že nevyhovuje stanoveným nebo povoleným požadavkům ve smyslu *zákona č. 258/2000 Sb.* a zároveň na základě této skutečnosti zakázal orgán ochrany veřejného zdraví používání této vody, má odběratel právo na poskytnutí slevy z vodného, přičemž výše této slevy bude stanovena individuálně s přihlédnutím k závažnosti vady.
- b) V případě oprávněné reklamace množství dodané vody bude postupováno dle § 17 ZVK především dle ust. výše uvedených, v případě reklamace množství odvedené odpadní vody dle ust. § 19 ZVK, především dle ust. uvedených výše.
- c) V ostatních případech je dodavatel povinen bez zbytečného odkladu na vlastní náklady oprávněnou reklamaci vyřešit, a to odstraněním závadného stavu.
8. Řešení sporů se spotřebiteli:
- a) Vyřizování stížností spotřebitelů zajišťuje dodavatel prostřednictvím elektronické adresy majetkova@mu-vozice.cz. Informace o vyřízení stížnosti bude zaslána na elektronickou adresu odběratele.
- b) K mimosoudnímu řešení spotřebitelských sporů ze smlouvy o dodávce vody a odvádění odpadních vod je příslušná Česká obchodní inspekce, IČO 000 20 869, sídlem Štěpánská 567/15, 120 00 Praha, Platformu Evropské komise pro řešení sporů on-line nacházející je možné využít při řešení sporů mezi prodávajícím a kupujícím, který je spotřebitelem, ze smlouvy uzavřené elektronickými prostředky.
- c) Evropské spotřebitelské centrum Česká republika, sídlem Štěpánská 567/15, 120 00 Praha, je kontaktním místem podle Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) č. 524/2013 ze dne 21. května 2013, o řešení spotřebitelských sporů on-line a o změně nařízení (ES) č. 2006/2004 a směrnice 2009/22/ES (nařízení o řešení spotřebitelských sporů on-line).

V Mladé Vožici, dne 20. 9. 2023

VOŽICKÁ MAJETKOVÁ s.r.o.
Žižkovo náměstí 80
391 43 Mladá Vožice
IČ: 281 42 721, DIČ: CZ28142721



.....
Mgr. Jaroslav Větrovský – jednatel společnosti



.....
Tomáš Kukla – jednatel společnosti