

Vodovody a kanalizace Přerov, a.s.

zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Ostravě, oddíl B, vložka 675
Šířava 483/21, 750 02 Přerov I – Město, IČO: 47674521

REKLAMAČNÍ ŘÁD

I. Obecná ustanovení

Společnost Vodovody a kanalizace Přerov, a.s., jako dodavatel pitné vody z veřejného vodovodu a odvádění odpadních vod veřejnou kanalizací vydává ve smyslu § 36, odst. 3, písm. c. zákona č. 274/2001 Sb. o vodovodech a kanalizacích pro veřejnou potřebu a o změně některých zákonů tento reklamační řád.

Reklamační řád stanovuje rozsah a podmínky odpovědnosti za vady pitné vody dodané veřejným vodovodem a podmínky pro reklamaci poskytovaných služeb v souvislosti s dodávkou pitné vody z veřejného vodovodu a odváděním odpadních vod veřejnou kanalizací, způsob a místo jejich uplatnění včetně nároků vyplývajících z této odpovědnosti. Reklamační řád se vztahuje na dodávku pitné vody z vodovodu a odvádění odpadních vod kanalizací, které se uskutečňují na základě smlouvy uzavřené podle § 8 odst. 6 zákona č.274/2001 Sb.

II. Rozsah odpovědnosti

Odběratel má právo uplatnit vůči provozovateli odpovědnost za vady a reklamaci u dodávky pitné vody na jakost dodávané pitné vody a na množství dodané pitné vody, u odvádění odpadních vod na dohodnutý způsob odvádění odpadních vod a na množství odváděných odpadních vod.

III. Místo a forma uplatnění reklamace

Reklamaci uplatňuje odběratel písemně na adresu sídla společnosti Vodovody a kanalizace Přerov, a.s., Šířava 483/21, 750 02 Přerov I – Město, nebo osobně v zákaznickém centru v Přerově, Šířava 483/21, v Hranicích sady Československých legií 462. Reklamaci je možno podat v pondělí a středu 8,00 – 12,00 a 12,30 – 16,00 hodin v ostatní pracovní dny 8,00 – 14,30 hodin.

Také nás můžete kontaktovat na e-mailové adrese: zakaznicke-centrum@vakpr.cz.

Telefonicky lze reklamaci jakosti dodávané pitné vody nebo závady v odvádění odpadních vod v jejímž důsledku může dojít ke škodě na majetku nebo ohrožení zdraví osob podat na telefonní lince 800 167 427.

Písemná reklamace musí obsahovat jméno a příjmení odběratele, adresu odběratele, místo odběru pitné vody nebo vypouštění odpadních vod, popis vady nebo reklamace.

Stejně údaje jsou nezbytné pro reklamaci uplatněnou osobně, telefonicky nebo e-mailem. Zaměstnanec dodavatele, pověřený přijímáním reklamací, je povinen vyhotovit o takto podané reklamaci písemný záznam, s uvedením výše specifikovaných údajů, nezbytných pro vyřízení reklamace.

V případě písemností zaslanych odběratelem na adresu dodavatele, které nebudou obsahovat výše uvedené údaje, nezbytné pro řádné uplatnění reklamace, nebudou tyto kvalifikovány jako reklamace a budou dodavatelem řešeny jako stížnosti v souladu s obecně závaznými právními předpisy.

IV. Způsob a lhůty pro vyřízení reklamace

Dodavatel je povinen zajistit, aby po celou provozní dobu byl v Zákaznickém centru přítomen zaměstnanec pověřený vyřizováním reklamací. V případě, že není možno vyřídit reklamaci ihned na místě jejího podání, je dodavatel povinen zajistit její vyřízení a podání písemné zprávy o způsobu vyřízení na adresu odběratele bez zbytečného odkladu.

Odběratel je povinen poskytnout dodavateli nezbytnou součinnost při prošetřování a řešení reklamace, 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 dodavateli potřebné doklady k prověření správnosti účtovaného množství dodané pitné vody a odvádění odpadních vod.

Postup při reklamačním řízení:

- a) Zjevná vada jakosti vody (zápach, zákal, barva apod.) musí být reklamována odběratelem okamžitě po jejím zjištění. Bude-li odběratel trvat na provedení kontrolního rozboru vody, může tak učinit ústní nebo písemnou žádostí. Žádost bude postoupena dodavatelem vlastní akreditované laboratoři, která neprodleně odebere kontrolní vzorek vody u vodoměru. Prokáže-li se, že dodavatel nezapříčinil zhoršení kvality vody, uhradí náklady spojené s provedením rozboru odběratel. Jestliže se prokáže, že zhoršení kvality vody způsobil dodavatel, pak veškeré náklady spojené s vyřízením reklamace hradí dodavatel.
- b) 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 údajů s údaji o odběrném místě vedeném dodavatelem.
- c) 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.
- d) V případě reklamace odvádění odpadních vod v dohodnutém rozsahu a stanoveným způsobem zajistí dodavatel v havarijních případech neprodleně, v ostatních případech nejpozději do 24 hodin prošetření reklamace na místě samém, za přítomnosti odběratele nebo jím pověřené osoby. V ostatních případech dodavatel prošetří reklamaci do 3 dnů.
- e) V případě reklamace množství odváděných odpadních vod je dodavatel povinen do 30 dnů prověřit údaje, na základě kterých je množství stanoveno. V případech velkých provozoven využívaných k podnikatelským účelům, kdy není množství odpadních vod měřeno, může se dodavatel s odběratelem dohodnout na prověření množství odvádění odpadních vod umístěním měřicího zařízení dodavatele na dohodnutém místě a po stanovenou dobu.
- f) Ostatní reklamace vyřídí pracovník pověřený dodavatelem nejpozději do 30 dnů od podání reklamace
- g) Ve zvlášť složitých případech, kdy k vyřízení reklamace je třeba předložení dalších úkonů (znalecký posudek, odborné vyjádření atd.) se lhůta uvedená v bodě f) prodlužuje o dobu nutnou k zajištění těchto úkonů.

V. Nároky vyplývající z odpovědnosti za vady

- a) 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 z.č. 258/2000 Sb. ve znění zákona č. 274/2003 Sb. prohlášena za užitkovou, má odběratel právo na poskytnutí slevy z vodného, přičemž výše této slevy bude stanovena individuálně s přihlédnutím k závažnosti vady a době jejího trvání.
- b) 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.
- c) V ostatních případech je dodavatel povinen bez zbytečného odkladu na vlastní náklady oprávněnou reklamaci vyřešit, a to odstraněním závadného stavu.

VI. Závěrečná ustanovení

Tento reklamační řád byl schválen představenstvem společnosti dne 29.10.2008 a nabývá účinnosti dnem 1.11.2008.

Ing. Miroslav Dundálek, v.r.
ředitel společnosti