



# Vodárenská Svitavy s.r.o.

Vodárenská Svitavy s.r.o., Hradec nad Svitavou 494, 569 01 Hradec nad Svitavou, IČ: 27549704, DIČ: CZ27549704,  
tel. 461 548 273, www.vodarenskasvitavy.cz

Společnost je zapsána v obchodním rejstříku u Krajského soudu v Hradci Králové, oddíl C, vložka 25565.

## REKLAMAČNÍ ŘÁD DODÁVKY VODY A ODVÁDĚNÍ ODPADNÍCH VOD

### Čl. 1

Společnost Vodárenská Svitavy s.r.o. jako provozovatel vodovodů a kanalizace (dále jen „provozovatel“ či „dodavatel“) vydává v souladu s ustanovením § 36 odst. 3 písm. h) zák. č. 274/2001 Sb., o vodovodech a kanalizacích pro veřejnou potřebu, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „Zákon“), tento reklamační řád.

### Čl. 2

Reklamační řád stanovuje rozsah a podmínky odpovědnosti za vady dodávek vody dodané vodovodem a reklamaci poskytovaných služeb v souvislosti se zajištěním dodávky vody z vodovodu a odvádění odpadních vod kanalizací, způsob a místo jejich uplatnění, včetně nároků vyplývajících z této odpovědnosti.

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.

### Čl. 3

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

- a) u dodávky pitné vody:
  - na jakost dodávané vody
  - na množství dodané vody
- b) u odvádění odpadních vod
  - na odvádění odpadních vod stanoveným způsobem
  - na množství odváděných odpadních vod

### Čl. 4

Reklamaci uplatňuje odběratel bez zbytečného odkladu nejpozději do 30 dní od skutečnosti, která je důvodem reklamace:

- písemně na adresu pro doručování písemností uvedenou ve smlouvě o dodávce vody a odvádění odpadních vod
- osobně v sídle společnosti: Hradec nad Svitavou 494 – čistírna odpadních vod pro město Svitavy v provozní době denně od 07.00 hodin do 11.00 hodin a od 12.00 hodin do 15.30 hodin s tím, že v případě

takto uplatněné reklamace je zaměstnanec dodavatele pověřený vyřizováním reklamací povinen na žádost odběratele sepsat písemný záznam o uplatněné reklamaci, který odběratel podepíše.

- telefonicky na ekonomickém úseku (461 311 600) s tím, že v případě takto uplatněné reklamace je zaměstnanec dodavatele pověřený přijímáním telefonicky podaných reklamací povinen vyhotovit o takto podané reklamaci na žádost odběratele písemný záznam (viz příloha č. 1).

### Čl. 5

Písemná reklamace musí obsahovat:

- jméno a příjmení nebo obchodní jméno odběratele
- adresu odběratele
- místo odběru vody nebo vypouštění odpadních vod
- popis vady nebo reklamace
- stav vodoměru v případě reklamace množství dodané vody

Stejně údaje jsou nezbytné pro reklamaci uplatněnou osobně či telefonicky.

V případě písemností zaslaných 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.

### Čl. 6

Dodavatel je povinen zajistit, aby po celou provozní dobu byl na 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 odběrateli o způsobu jejího vyřízení bez zbytečného odkladu na adresu odběratele. Reklamace musí být vyřízena nejpozději do 30-ti dnů ode dne uplatnění

reklamací, vyjma případu uvedeného v čl. 10, pokud se dodavatel s odběratelem nedohodí jinak.

#### Čl. 7

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 výměry 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 vody a odvádění odpadních vod.

#### Čl. 8

Zjevnou vadu jakosti vody (zápach, zákal, barva apod.) je nutno reklamovat 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 vody dle zákona č. 258/2000 Sb., o ochraně veřejného zdraví, schváleného orgánem ochrany veřejného zdraví. Odběr kontrolního vzorku zajistí dodavatel nejpozději do 24 hodin od uplatnění reklamací s tím, že odběr vzorků bude proveden za přítomnosti odběratele nebo jím pověřené osoby. 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 platnými právními předpisy nebo povolené orgánem ochrany veřejného zdraví a reklamací bude po provedení rozboru vzorku kvalifikována jako neoprávněná, uhradí odběratel náklady na provedení odběru a rozboru kontrolního vzorku vody.

#### Čl. 9

V případě reklamací množství dodané vody, kdy ze strany odběratele není zpochybňována funkčnost vodoměru a správnost měření, zajistí dodavatel ve lhůtě do 7 pracovních dnů od podání reklamací provedení kontrolního odečtu stavu vodoměru, a to za přítomnosti odběratele nebo jím pověřené osoby. Vyhodnocení reklamací bude provedeno bezprostředně po provedení kontrolního odečtu stavu vodoměru a porovnání zjištěných údajů s údaji o odběrném místě vedeném dodavatelem.

Vodárenská Svitavy s.r.o.

#### Čl. 10

Při reklamaci množství dodané vody z důvodu pochybnosti o správnosti měření dodané 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. Žádost o přezkoušení vodoměru nezbavuje odběratele povinnosti zaplatit ve stanovené lhůtě úplatu za vodné a stočné.

#### Čl. 11

V případě reklamací množství odvádění odpadních vod, popřípadě způsobu jejich odvádění zajistí dodavatel nejpozději do 7 dnů prošetření reklamací na místě samém za přítomnosti odběratele nebo jím pověřené osoby.

#### Čl. 12

V případě oprávněné reklamací množství dodané vody bude postupováno dle § 17 Zákona, v případě reklamací množství odvedené odpadní vody podle § 19 Zákona.

V ostatních případech je dodavatel povinen bez zbytečného odkladu na vlastní náklady oprávněnou reklamací vyřešit, a to odstraněním závadného stavu a zajistit opravu fakturace vyplývající z reklamací.

#### Čl. 13

Při změně odběratele postupuje odběratel dle podmínek uvedených ve smlouvě. Reklamací z důvodu neoznámení změny odběratele nebude považována za důvodnou a nebude uznána její oprávněnost.

V případě, že opravu fakturace bude třeba provést z důvodu nesplnění informačních povinností odběratele, bude tato oprava provedena na náklady odběratele.

#### Čl. 14

Reklamací odběratele bude zamítnuta, pokud odběratel neprokáže, že dodávka vody nebo odvádění odpadních vod mělo vady. Dále bude reklamací zamítnuta v případě, že odběratel vadu neoznámí bez zbytečného odkladu poté, kdy vady zjistil nebo při vynaložení odborné péče měl vady zjistit. V ostatním se uplatňování reklamací, pokud dále v reklamačním řádu není upraveno jinak, řídí přiměřeně ustanoveními občanského zákoníku nebo obchodního zákoníku.

#### Čl. 15

Tento reklamační řád nabývá účinnosti dnem 01.01.2010.



Vodárenská Svitavy s.r.o.  
Hradec nad Svitavou 434  
569 01 Hradec nad Svitavou  
IČ: 27549704  
DIČ: CZ 27549704

01.01.2010

Příloha č. 1

Písemný záznam o podané reklamaci:

Jméno a příjmení odběratele (FO):

Obchodní jméno odběratele (PO):

Adresa odběratele:

Místo odběru vody nebo vypouštění odpadních vod:

Popis vady nebo reklamace:

Stav vodoměru v případě reklamace množství  
dodané vody:

