

Reklamační řád TSDB s.r.o., divize VaK

I. Obecná ustanovení

Společnost **Technické služby Dolnobřežanska s.r.o., Vestec 3, 252 50 Vestec** jako dodavatel pitné vody z vodovodu a odvádění odpadních vod vydává ve smyslu § 36, odst. 3 písmeno g), zákona č. 274/2001 Sb. o vodovodech a kanalizacích pro veřejnou potřebu a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů, vydává 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.

Reklamační řád se vztahuje na dodávku vody z vodovodu a odvádění odpadních vod kanalizací realizovaných na základě písemné smlouvy.

II. Rozsah a podmínky reklamace

Odběratel má právo uplatnit vůči dodavateli 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:

- písemně na adresu sídla dodavatele, nebo mailem na vak@tsdb.cz
- osobně v úředních hodinách v zákaznickém centru dodavatele s tím, že v případě ústně uplatněné reklamace je zaměstnanec dodavatele pověřený vyřizováním reklamací povinen sepsat o tomto písemný záznam.

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 okamžitě telefonicky na tel. číslo **725 334 384 (dispečink provozovatele VaK - hlášení poruch a havárií)**.

Písemná reklamační musí obsahovat:

- jméno a příjmení odběratele, případně firmu a IČ odběratele, tel. spojení (e-mail),
- adresu odběratele, případně sídlo odběratele,
- místo odběru pitné 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, nebudou tyto kvalifikovány jako reklamace a budou dodavatelem řešeny jako běžné podněty.

III. Způsob a lhůta pro vyřízení reklamace

Vyúčtování (faktury) za dodávku pitné vody a odvod odpadních vod lze reklamovat nejpozději do 30 dnů od data vystavení dokladu. Po této lhůtě nebude reklamáce uznána.

Dodavatel je povinen zajistit, aby po celou provozní dobu byl v zákaznickém centru přítomen zaměstnanec pověřený vyřizovat reklamace. V případě, že není možno vyřídit reklamaci ihned na místě jejího podání, a není ji nutno prošetřovat na místě, musí být vyřízena nejpozději do 30 dnů od jejího doručení dodavateli, pokud se dodavatel s odběratelem nedohodli na delší lhůtě.

V případě, že je nutno reklamaci prošetřit na místě, činí lhůta pro její vyřízení 30 dnů od doručení reklamace. Tuto lhůtu lze prodloužit jen ve výjimečných případech se souhlasem ředitele společnosti. Tohoto souhlasu však není zapotřebí v případě reklamace množství dodané vody z důvodu pochybnosti o správnosti měření pitné vody vodoměrem.

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, 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.

Vyřizování reklamace:

a) Zjevná vada jakosti vody (zápach, zákal, barva apod.) musí být reklamována odběratelem neprodleně po zjištění nejpozději do 24 hodin. 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 zákona č. 258/2000 Sb. ve znění pozdějších předpisů, schváleného orgánem ochrany veřejného zdraví. Odběr kontrolního vzorku zajistí dodavatel nejpozději do 24 hodin 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 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. ve znění pozdějších předpisů a reklamáce 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 pitné vody, kdy ze strany odběratele není zpochybňována funkčnost vodoměru a správnost měření, zajistí dodavatel ve lhůtě do 7 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 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. Výsledek přezkoušení oznámí dodavatel odběrateli písemně do 14 dnů ode dne doručení výsledku přezkoušení dodavateli. Náklady spojené s přezkoušením a výměnou vodoměru budou hrazeny podle výsledku přezkoušení vodoměru dle § 17, odst. 4 zákona č. 274/2001 Sb., ve znění pozdějších předpisů.

d) V případě reklamace odvádění odpadních vod v dohodnutém rozsahu a stanoveným způsobem zajistí dodavatel nejpozději do 48 hodin prošetření reklamace na místě samém za přítomnosti odběratele nebo jím pověřené osoby.

e) V případě reklamace množství odváděných odpadních vod je dodavatel povinen do 7 pracovních 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 odběratel s dodavatelem dohodnout na prověření množství odvádění odpad umístěním měřicího zařízení dodavatele na dohodnutém místě a po stanovenou dobu.

f) Jestliže je s reklamací spojena nutnost již vystavenou fakturu opravit, je odběratel povinen tuto fakturu vrátit dodavateli před uplynutím lhůty splatnosti. Dodavatel je pak povinen podle povahy nesprávnosti faktury fakturu opravit nebo vyhotovit novou. Oprávněným vrácením faktury přestává běžet původní lhůta splatnosti.

IV. 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. ve znění pozdějších předpisů a která byla orgánem ochrany veřejného zdraví ve smyslu zákona č. 258/2000 Sb., ve znění pozdějších předpisů, prohlášena za užitkovou, 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 pitné vody bude postupováno dle zákona č. 274/2001 Sb. §17, ve znění pozdějších předpisů, 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.

d) Uplatněním nároku z odpovědnosti za vady zůstává nedotčena odpovědnost dodavatele za škody způsobené dle občanského zákoníku.

V. Závěrečná ustanovení

Tento reklamační řád nabývá účinnosti dnem 1. 1. 2016

Vypracoval: Milan Petrus, divize VaK

Schválil: Václav Drahoš, jednatel

