



REKLAMAČNÍ ŘÁD

DODÁVKY PITNÉ VODY A ODVÁDĚNÍ ODPADNÍCH VOD

I. Úvodní ustanovení

1. SLUŽBY MĚSTA JIHLAVY s.r.o. jako dodavatel pitné vody z vodovodu a subjekt zajišťující odvádění odpadních vod do kanalizace vydává ve smyslu ustanovení § 36 odst. 3 písm. g) zákona č. 274/2001 Sb. tento Reklamační řád.
2. Reklamační řád stanovuje rozsah a podmínky odpovědnosti za vady poskytovaných služeb v souvislosti se zajištěním dodávky pitné vody a odvádění odpadních vod. Dále stanovuje způsob a místo jejich uplatnění, včetně nároků odběratele vyplývajících z odpovědnosti dodavatele.

II. Rozsah odpovědnosti

Odběratel má právo uplatnit vůči dodavateli odpovědnost za vady formou reklamace:

1. u dodávky pitné vody:
 - a) na jakost dodávané pitné vody
 - b) na množství dodané pitné vody
 - c) na vysoký nebo nízký tlak dodávané pitné vody
 - d) na související služby s dodávkou pitné vody
2. u odvádění odpadních vod:
 - a) na odvádění odpadních vod stanoveným způsobem
 - b) na množství odváděných odpadních vod
 - c) na související služby s odváděním odpadních vod
3. u vyúčtování:
 - a) na nesprávně zúčtované zálohy
 - b) na vadný daňový doklad.

III. Místo a forma uplatnění reklamace

1. Reklamaci uplatňuje odběratel bez zbytečného odkladu:
 - a) písemně na adresu pro doručování písemností uvedenou ve smlouvě o dodávce pitné vody a/nebo odvádění odpadních vod, na e-mailovou adresu voda@smj.cz příp. prostřednictvím datové schránky;
 - b) osobně v provozně dodavatele v provozní době s tím, že v případě takto uplatněné reklamace je zaměstnanec dodavatele, který reklamaci přijal, povinen sepsat o tomto písemný záznam;
 - c) v případě reklamace jakosti dodávané pitné vody nebo způsobu odvádění odpadních vod, kdy může dojít ke škodě na majetku nebo ohrožení zdraví osob, lze reklamaci uplatnit telefonicky na telefonním čísle 567553160.
2. Písemná reklamace musí obsahovat:
 - a) jméno a příjmení nebo obchodní jméno odběratele,
 - b) adresu odběratele,
 - c) místo odběru pitné vody nebo vypouštění odpadních vod,
 - d) číslo smlouvy o dodávce pitné vody a/nebo odvádění odpadních vod,
 - e) popis vady a
 - f) datum podání.
3. Pro reklamaci uplatněnou telefonicky jsou nezbytnými údaji:
 - a) jméno a příjmení nebo obchodní jméno odběratele,
 - b) adresa odběratele,
 - c) místo odběru pitné vody nebo vypouštění odpadních vod a
 - d) popis vady.

Zaměstnanec dodavatele, který reklamaci přijal, je povinen vyhotovit o takto podané reklamaci písemný záznam s uvedením výše specifikovaných údajů nezbytných pro vyřízení reklamace.

IV. Způsob a lhůty pro vyřízení reklamace

1. Dodavatel je povinen zajistit, aby po celou provozní dobu bylo možno na jeho kontaktním místě přijímat reklamace. 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 dnů ode dne uplatnění reklamace, vyjma případu uvedeného v odst. 6, pokud se dodavatel s odběratelem nedohodli jinak.
2. 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 zaměstnancům dodavatele do připojené nemovitosti za účelem kontroly vnitřního vodovodu a vnitřní kanalizace a prověřením odvádění odpadních vod a předkládat dodavateli potřebné doklady k prověření správnosti účtovaného množství dodané pitné vody a odvádění odpadních vod.
3. Vada jakosti pitné vody (zápach, zákal, barva apod.) musí být reklamována odběratelem bez zbytečného odkladu po jejím zjištění. Na základě popisu reklamované vady rozhodne zaměstnanec dodavatele, zda bude proveden kontrolní odběr vzorku vody v dané lokalitě. V případě kladného rozhodnutí bude odběr kontrolního vzorku proveden v co nejkratší lhůtě, max. do 48 hod. od uplatnění reklamace za účasti odběratele nebo jím pověřené osoby.
4. V případě rozhodnutí, že kontrolní odběr vzorku nebude proveden a odběratel bude trvat na jeho provedení, bude jeho žádosti vyhověno. Rozbory vody budou prováděny v akreditované laboratoři. Zaměstnanec dodavatele provede písemně vyhodnocení reklamace na základě dostupných údajů, jehož součástí bude zhodnocení oprávněnosti reklamace. Bude-li reklamace kvalifikována jako neoprávněná, uhradí odběratel veškeré náklady spojené s jejím vyhodnocením.
5. 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., kterou se stanoví hygienické požadavky na pitnou a teplou vodu a četnost a rozsah kontroly pitné vody, ve znění pozdějších předpisů, a která byla orgánem ochrany veřejného zdraví ve smyslu zákona č. 258/2000 Sb., o ochranně veřejného zdraví a o změně některých souvisejících zákonů, ve znění pozdějších předpisů prohlášena za užitkovou, má odběratel právo na poskytnutí snížení ceny vodného, přičemž tato bude stanovena individuálně s přihlédnutím k závažnosti vady a době jejího trvání, pokud se dodavatel s odběratelem nedohodli jinak.
6. V případě reklamace množství dodané pitné vody (odečet), kdy ze strany odběratele není zpochybňována funkčnost vodoměru a správnost měření, zajistí dodavatel ve lhůtě 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.

7. Při reklamaci množství dodané pitné vody z důvodu pochybnosti o správnosti měření dodané pitné vody vodoměrem zajistí dodavatel na základě písemné žádosti odběratele ve lhůtě 30 dnů od jejího doručení přezkoušení vodoměru u subjektu oprávněného provádět státní metrologickou kontrolu měřidel. Výsledky přezkoušení oznámí dodavatel neprodleně písemně odběrateli. Žádost o přezkoušení vodoměru nezabývá odběratele povinností zaplatit ve stanovené lhůtě úplaty za vodné a stočné.

8. Zjistí-li se při přezkoušení, že vodoměr nesplňuje stanovené požadavky nebo je vodoměr nefunkční nebo jeho ověření již pozbylo platnosti, je tento vodoměr považován za nefunkční a náklady spojené s přezkoušením vodoměru hradí dodavatel. Dodavatel má v tomto případě dále povinnost provést úpravu vyúčtování. Množství dodané pitné vody se v souladu s ustanovením § 17 odst. 4 písm. a) zákona č. 274/2001 Sb. stanoví podle skutečného odběru ve stejném období roku předcházejícímu tomu období, které je předmětem reklamace nebo žádosti o přezkoušení vodoměru. Pokud tyto údaje nejsou k dispozici, nebo jsou zjevně zpochybnitelné, stanoví se množství dodané pitné vody podle následného odběru ve stejném období roku nebo podle směrných čísel roční potřeby vody, došlo-li ke změně podmínek u odběratele. Vypořádání rozdílů z nefunkčního měření podle výsledku přezkoušení se provádí od odečtu, který předcházel tomu odečtu, který byl důvodem žádosti o přezkoušení vodoměru, není-li jiný důvod pro přezkoušení, pak se stanoví období v žádosti o přezkoušení.

9. Pokud přezkoušený vodoměr bude splňovat stanovené požadavky, hradí náklady spojené s přezkoušením vodoměru odběratel. Naměřené množství dodané pitné vody se tak bude považovat za nezpochybněné.

10. Pokud odběratel či dodavatel při kontrole nebo výměně vodoměru zjistí, že vodoměr údaje o množství dodávané pitné vody nezaznamenává, vypočte se množství dodané pitné vody za příslušné období nebo jeho část podle dodávek ve stejném období minulého roku, nebo jde-li o nový odběr nebo změnu, v odběrových poměrech podle množství dodávané pitné vody v následujícím srovnatelném období.

11. 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.

12. Odběratel má právo 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 dodavatele na základě smlouvy s odběratelem Český metrologický institut, pokud to vnitřní vodovod umožňuje. Zjistí-li se odchylka větší, než připouští zákon č. 505/1990 Sb., o metrologii, ve znění pozdějších předpisů, vodoměr se považuje za nefunkční a při stanovení množství dodané pitné vody pro vypořádání případné reklamace se postupuje podle ustanovení § 17 odst. 4 písm. a) zákona č. 274/2001 Sb.

13. V případě reklamace množství odváděných odpadních vod, popř. způsobu jejich odvádění, zajistí dodavatel

nejpozději do 3 dnů prošetření reklamace na místě samém za přítomnosti odběratele nebo jím pověřené osoby.

14. Údaje na faktuře je možné reklamovat tak, že ji odběratel neprodleně vrátí dodavateli a uvede, které údaje považuje za nesprávné. Oprávněnou reklamaci údajů před uplynutím lhůty splatnosti uvedené na faktuře přestává běžet původní lhůta splatnosti faktury. U reklamace po uplynutí lhůty splatnosti je odběratel povinen fakturu uhradit ve lhůtě splatnosti uvedené na faktuře. U oprávněné reklamace je dodavatel povinen podle povahy zjištěných chyb vystavenou fakturu opravit, vyhotovit fakturu novou, popř. provést opravu formou dobropisu nebo vrubopisu. V případě neoprávněné reklamace zůstává v platnosti původní faktura.

15. Pokud odběratel neoznámí ukončení smluvního vztahu, postupuje dodavatel dle podmínek uvedených ve smlouvě a ve Všeobecných obchodních podmínkách dodávky pitné vody a odvádění odpadních vod. Reklamace z důvodu neoznámění změny odběratele jsou bezpředmětné. V případě, že opravu fakturace bude třeba provést z důvodu nesplnění informačních povinností odběratele, bude tato oprava provedena na náklady odběratele.

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

17. Uplatněním nároku z odpovědnosti za vady zůstává nedotčena odpovědnost dodavatele za škody způsobené provozem či vadou výrobku dle zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů.

V. Mimosoudní řešení spotřebitelských sporů

1. Pokud odběratel, který je spotřebitelem dle zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů, nesouhlasí s výsledkem vyřízení reklamace u dodavatele, je oprávněn obrátit se na Českou obchodní inspekci (ČOI), jako na subjekt mimosoudního řešení spotřebitelských sporů. Informace lze získat na webových stránkách ČOI www.coi.cz.

VI. Závěrečná ustanovení

1. Reklamace odběratele bude zamítnuta, pokud odběratel neprokáže, že dodávka pitné vody nebo odvádění odpadních vod mělo vady. Dále bude reklamace zamítnuta v případě, že odběratel vadu neoznámí bez zbytečného odkladu poté, kdy vadu zjistil nebo při vynaložení náležité péče měl tuto vadu zjistit.

2. V ostatním se uplatňování reklamací, pokud v Reklamačním řádu není upraveno jinak, řídí ustanoveními zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů.

3. Reklamační řád nabývá účinnosti dnem 3.11.2020.