

REKLAMAČNÍ ŘÁD

I. Obecná ustanovení

Akciová společnost Vodovody a kanalizace Trutnov, jako dodavatel zajišťující dodávku pitné vody z vodovodu a odvádění odpadních vod kanalizací, vydává ve smyslu § 36 odst. 3 písm. g) zákona č. 274/2001 Sb. o vodovodech a kanalizacích pro veřejnou potřebu a o změně některých zákonů a v návaznosti na zákon č. 634/1992 Sb. o ochraně spotřebitele v platném znění, tento reklamační řád.

Reklamační řád stanovuje rozsah a podmínky odpovědnosti za vady pitné vody dodané vodovodem a reklamaci služeb poskytovaných 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 uzavřené podle § 8, odst. 6 zákona č. 274/2001 Sb. o vodovodech a kanalizacích.

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 adrese sídla společnosti: Vodovody a kanalizace Trutnov, a.s., nábřeží Václava Havla 19, 541 01 Trutnov,
- e-mailem na adrese info@vaktu.cz,
- osobně v době 7,00 - 11,00 a 11,30 - 14,00 hod. v sídle společnosti na sekretariátu ředitele,
- telefonicky v době 7,00 - 11,00 a 11,30 - 14,00 hod tel. 499 848 523.

V případě ústně uplatněné reklamace je zaměstnanec dodavatele, pověřený vyřizováním reklamací, povinen sepsat o tomto písemný záznam.

Dotazy či stížnosti ke způsobu dodávky pitné vody či odvádění odpadních vod neuplatňované formou reklamace lze řešit přímo na provozních střediscích dodavatele na adresách:

- Trutnov, Úpské nábř. 106, tel. 499 848 541–2, 603 771 943 – území obcí: Trutnov vč. všech městských částí,
- Svoboda n/Ú, Lázeňská 296, tel. 499 871 107, 703 492 508 – území obcí: Svoboda n/Ú, Horní Maršov, Janské Lázně, Mladé Buky,

- Pec p/S, č.p. 143, tel. 499 736 304, 602 127 384 – území obcí: Pec p/S, Malá Úpa.

Písemná reklamacie musí obsahovat:

- jméno a příjmení odběratele,
- adresu odběratele a telefonický kontakt, případně e-mail,
- místo odběru pitné vody nebo vypouštění odpadních vod,
- co nejpřesnější popis vady nebo reklamacie.

Stejně údaje jsou nezbytné pro reklamaci uplatněnou telefonicky. Zaměstnanec dodavatele pověřený přijímáním telefonicky podaných reklamací je povinen vyhotovit o takto podané reklamaci písemný záznam s uvedením výše specifikovaných údajů nezbytných pro vyřízení reklamacie.

V případě písemností zaslaných odběratelem na adresu dodavatele, které nebudou obsahovat výše uvedené údaje nezbytné pro řádné uplatnění reklamacie, nebudou tyto kvalifikovány jako reklamacie, ale budou dodavatelem řešeny jako stížnost.

III. Způsob a lhůty pro vyřízení reklamacie

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. Reklamacie musí být vyřízena nejpozději do 30-ti dnů ode dne jejího uplatnění, pokud se dodavatel s odběratelem nedohodli na lhůtě delší.

Odběratel je povinen poskytnout dodavateli nezbytnou součinnost při prošetřování a řešení reklamací, zejména je povinen umožnit přístup k vodoměru za účelem jeho kontroly, odečtu jeho 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 stavu vodovodní nebo kanalizační přípojky nebo zařízení vnitřního vodovodu nebo kanalizace a předkládat dodavateli potřebné doklady k prověření správnosti účtovaného množství dodané pitné vody a odvádění odpadních vod.

- 1) Zjevná vada jakosti vody (zápach, zákal, barva apod.) musí být reklamována odběratelem bez zbytečného odkladu po jejím 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 jakosti pitné vody dle zákona č. 258/2000 Sb. schváleného orgánem ochrany veřejného zdraví. Případný odběr kontrolního vzorku zajistí dodavatel nejpozději do 24 hodin od uplatnění reklamacie s tím, že odběr vzorků bude proveden za přítomnosti odběratele nebo jím pověřené osoby v místě závady či v nejbližším místě určeném pro kontrolu jakosti pitné vody orgánem ochrany veřejného zdraví. Současně dodavatel zajistí provedení rozboru tohoto vzorku v akreditované laboratoři.
- 2) Na základě reklamacie množství dodané pitné vody, kdy ze strany odběratele není zpochybňována funkčnost vodoměru a správnost měření, zajistí dodavatel ve lhůtě do 3 pracovních dnů od podání reklamacie provedení kontrolního odečtu stavu vodoměru, a to za přítomnosti odběratele nebo jím pověřené osoby. Vyhodnocení reklamacie bude provedeno bezprostředně pro provedení kontrolního opisu stavu vodoměru a porovnání zjištěných údajů s údaji o odběrném místě vedeném dodavatelem.

- 3) 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 dodavateli 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.
- 4) V případě reklamace odvádění odpadních vod v dohodnutém rozsahu a stanoveným způsobem zajistí dodavatel nejpozději do 24 hodin prošetření reklamace na místě samém za přítomnosti odběratele nebo jím pověřené osoby.
- 5) V případě reklamace množství odváděných odpadních vod je dodavatel povinen do 3 pracovních dnů prověřit údaje, na základě kterých je množství stanovováno. V případě pochybností o správnosti stanovení množství odpadních vod se postupuje v souladu s ustanovením § 19 zákona č. 274/2001 Sb.
- 6) Jestliže je s reklamací spojena nutnost vrátit vystavenou fakturu, je odběratel povinen tuto fakturu vrátit dodavateli před uplynutím lhůty její splatnosti. Dodavatel je pak povinen podle povahy nesprávnosti faktury fakturu opravit nebo vyhotovit fakturu novou. Oprávněným vrácením faktury přestává běžet původní lhůta splatnosti.

IV. Nároky vyplývající z odpovědnosti za vady

- 1) 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., má odběratel právo na poskytnutí slevy z vodného, přičemž výše této slevy bude stanovena individuálně s přihlédnutím k závažnosti vady.
- 2) V případě oprávněné reklamace množství dodané pitné vody bude postupováno dle § 17 zákona č. 274/2000 Sb., v případě reklamace množství odvedené odpadní vody podle § 19 téhož zákona.
- 3) V ostatních případech je dodavatel povinen bez zbytečného odkladu na vlastní náklady oprávněnou reklamaci vyřešit, a to odstraněním závadného stavu.
- 4) Uplatněním nároku z odpovědnosti za vady zůstává nedotčena odpovědnost dodavatele za škody způsobené provozem svého zařízení, popřípadě za škodu způsobenou vadou výrobku, a to ve smyslu zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku.

V. Závěrečná ustanovení

Tento reklamační řád nabývá účinnosti dnem 1. 11. 2025.