

REKLAMAČNÍ ŘÁD

I. Obecná ustanovení

Společnost Severomoravské vodovody a kanalizace Ostrava a.s. jako dodavatel pitné vody z vodovodu pro veřejnou potřebu a poskytovatel služby odvádění odpadních vod kanalizací pro veřejnou potřebu, vydává ve smyslu § 36, odst. 3, písmeno g) z.č. 274/2001 Sb. o vodovodech a kanalizacích pro veřejnou potřebu a o změně některých zákonů (dále jen Zákon) a v návaznosti na z. 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 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 uzavřené podle § 8, odst. 6 výše uvedeného Zákona.

II. Rozsah a podmínky reklamace

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

- a) **u dodávky pitné vody**
 - jakost dodávané pitné vody
 - množství dodané pitné vody
- b) **u odvádění odpadních vod**
 - odvádění odpadních vod v dohodnutém rozsahu a stanoveným způsobem
 - množství odváděných odpadních vod

Reklamaci uplatňuje odběratel:

- písemně na adresu pro doručování písemností: Severomoravské vodovody a kanalizace Ostrava a.s.
28. října 1235/169, Mariánské Hory, PSČ 709 00 Ostrava
nebo prostřednictvím elektronické pošty na adresu: smvak@smvak.cz
- telefonicky: prostřednictvím Zákaznické linky: 800 292 400
- osobně v Zákaznických centrech dodavatele na adrese: Ostrava, 28. října 1235/169, Mariánské Hory, PSČ 709 00
Frýdek - Místek, Beskydská 124, PSČ 738 01
Karviná, Fryštátská 238/47, PSČ 733 33
Šenov u Nového Jičína, Suvorovova 538, PSČ 742 42
Opava, Krnovská 109, PSČ 746 01
- v provozní době: pondělí, středa 8 - 12 hodin, 13 - 17 hodin
úterý, čtvrtek, pátek 8 - 12 hodin, 13 - 15 hodin

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 závady v odvádění odpadních vod, kdy může dojít ke škodě na majetku nebo ohrožení zdraví osob, lze reklamaci uplatnit telefonicky prostřednictvím **Poruchové služby: 800 292 300**

Písemná reklamace musí obsahovat:

- jméno a příjmení odběratele,
- adresu odběratele, pokud možno i telefonický kontakt na odběratele,
- místo odběru pitné vody nebo vypouštění odpadních vod,
- popis vady nebo reklamace poskytované služby.

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 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 stížnosti v souladu s obecně závaznými právními předpisy.

III. Způsob a lhůty pro vyřízení reklamace

Dodavatel je povinen zajistit, aby po celou provozní dobu byl v Zákaznických centrech přítomen zaměstnanec pověřený vyřizovat 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. Ve složitějších případech rozhodne dodavatel o reklamaci do 10 pracovních dnů. Reklamace musí být vyřízena nejpozději do 30 kalendářních dnů ode dne uplatnění reklamace, pokud se dodavatel s odběratelem nedohodli na delší lhůtě.

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, odvádění odpadních vod a vnitřní kanalizace nemovité věci.

- a) Zjevná vada jakosti pitné vody (zápach, zákal, barva apod.) musí být reklamována odběratelem bez zbytečného odkladu, 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 pitné vody dle z.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. 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 platnou právní úpravou a reklamace bude po provedení rozboru odebraného vzorku vody z vodovodu kvalifikována jako neoprávněná, má dodavatel právo vyúčtovat odběrateli náklady na provedení odběru a rozboru tohoto kontrolního vzorku pitné 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 3 pracovních dnů od podání reklamace provedení kontrolního odečtu stavu vodoměru, a to za přítomnosti odběratele nebo jím pověřené osoby. Vyhodnocení reklamace bude provedeno bezprostředně pro provedení kontrolního opisu stavu vodoměru a porovnání zjištěných údajů s údaji o odběrném místě vedeném dodavatelem za srovnatelné časové období.
- 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 dnů od jejího doručení přezkoušení vodoměru u autorizovaného metrologického střediska dle z.č. 505/1990 Sb. ve znění pozdějších předpisů. 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 a prováděcí vyhlášky č. 428/2001 Sb., v platném znění.
- d) V případě reklamace odvádění odpadních vod v dohodnutém rozsahu a stanoveným způsobem zajistí dodavatel nejpozději do 3 pracovních dnů od podání reklamace na místě samém za přítomnosti odběratele nebo jím pověřené osoby.
- e) V případě reklamace množství odváděných odpadních vod je dodavatel povinen do 14 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.

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 platné právní úpravy a tato voda bude orgánem ochrany veřejného zdraví ve smyslu z.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.
2. 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.
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 provozní činností ve smyslu § 2924 občanského zákoníku (z.č. 89/2012 Sb.).
5. Odběratel, který je zároveň spotřebitelem (fyzická osoba, která nejedná v rámci své podnikatelské činnosti), v případě že není spokojen s vyřízením reklamace dodavatelem, má možnost obrátit se na Českou obchodní inspekci a tuto požádat o vyřešení sporu mimosoudní cestou. Takový návrh může spotřebitel podat nejpozději do 1 roku ode dne, kdy uplatnil své právo, které je předmětem sporu u prodávajícího. Více informací k této problematice je uvedeno na stránkách České obchodní inspekce: www.coi.cz.

IV. Závěrečná ustanovení

Tento reklamační řád byl aktualizován o nová telefonní spojení dodavatele a e-mailový kontakt. Aktualizované znění nabývá účinnosti od 1. prosince 2017.

V Ostravě dne 2. 11. 2017

.....
prof. Dr. Ing. Miroslav Kyncl
místopředseda představenstva

.....
Ing. Miroslav Šrámek
člen představenstva