Městské vodovody a kanalizace Dvůr Králové nad Labem s. r. o.

Sídlo: náměstí Denisovo 766, 54401 Dvůr Králové nad Labem

IČ: 28818334,

info@mevakdknl.cz, www.mevakdknl.cz

REKLAMAČNÍ ŘÁD

dodávky pitné vody vodovodem pro veřejnou potřebu a/nebo odvádění odpadních vod kanalizací pro veřejnou potřebu

Čl. I - Úvodní ustanovení

Společnost Městské vodovody a kanalizace Dvůr Králové nad Labem s. r. o., jako provozovatel vodovodů a kanalizací (dále jen provozovatel či dodavatel), vydává ve smyslu §36 odst.3 písm.c) zákona č. 274/2001 Sb., o vodovodech a kanalizacích pro veřejnou potřebu, v platném znění, tento Reklamační řád, který stanovuje podmínky a rozsah odpovědnosti za vady, způsob a místo jejich uplatnění, včetně nároků vyplývajících z této odpovědnosti. Reklamační řád se vztahuje na dodávku pitné vody z veřejného vodovodu a/nebo odvádění odpadní vody veřejnou kanalizací, které se uskutečňují na základě Smlouvy o dodávce pitné vody a odvádění odpadních vod uzavřené mezi dodavatelem a odběratelem dle §8 odst.6 ZVK.

Čl. II - Rozsah reklamace

V souladu se zákonem o vodovodech a kanalizacích v platném znění má odběratel právo uplatnit vůči dodavateli odpovědnost za vady a reklamaci:

a) u dodávky pitné vody:

- na jakost dodávané pitné vody a na množství dodané pitné vody; reklamace je řešena především v návaznosti na ustanovení §15-17 zákona č. 274/2001 Sb. o vodovodech a kanalizacích v platném znění

b) u odvádění odpadní vody:

- na způsob odvádění odpadní vody a množství odváděné odpadní vody; reklamace je řešena především v návaznosti na ustanovení §18-19 zákona č. 274/2001 Sb. o vodovodech a kanalizacích v platném znění

Čl. III - Způsob uplatnění reklamace

Reklamaci lze uplatnit:

a) písemně na adrese společnosti: Městské vodovody a kanalizace Dvůr Králové nad Labem s. r. o., náměstí Denisovo 766, 54401 Dvůr Králové nad Labem

b) e-mailem: info@mevakdknl.cz

c) osobně v sídle společnosti – reklamace je předána provozovateli v písemné podobě s náležitostmi dle tohoto reklamačního řádu.

d) v urgentním případě telefonicky na telefonním čísle 737 254 558 (pohotovostní služba). Tento způsob reklamace lze uplatnit ve zcela výjimečných případech, kdy se jedná o reklamaci jakosti dodané vody a existuje zde důvodná obava, že by mohlo dojít k bezprostřednímu ohrožení zdraví osob.

Písemná reklamace odběratele musí obsahovat tyto náležitosti:

a) jméno a příjmení/název společnosti, bydliště/sídlo odběratele, u podnikatelského subjektu IČ, telefon a email

b) adresa odběrného místa pitné vody a/nebo vypouštění odpadní vody;

c) popis vady nebo reklamace;

d) datum podání reklamace;

e) podpis odběratele.

Tyto náležitosti jsou nezbytné i pro reklamaci uplatněnou telefonicky, provozovatel o ní vyhotoví stručný písemný záznam.

V případě, že reklamace nebude podána v souladu s tímto reklamačním řádem a odběratel ani na předchozí výzvu provozovatele nedoplní svou reklamaci ve stanovené lhůtě je tato reklamace považována za bezpředmětnou.

Čl. IV - Povinnosti provozovatele

Provozovatel je povinen zajistit vyřízení reklamace a podání písemné zprávy odběrateli o způsobu jejího vyřízení bez zbytečného odkladu na adresu odběratele, emailem či osobně v sídle společnosti. Reklamace musí být vyřízena ve lhůtě stanovené právními předpisy.

Dodavatel je povinen prověřit všechny skutečnosti předmětné reklamace, které se přímo týkají poskytovaných služeb v souvislosti se zajištěním dodávky vody a/nebo odváděním odpadní vody kanalizací.

Čl. V - Povinnosti odběratele

V případě reklamace je odběratel povinen zejména:

a) poskytnout provozovateli nezbytnou součinnost při prověření a řešení reklamace

b) umožnit provozovateli přístup k vodoměru za účelem jeho kontroly, odečtu stavu nebo jeho výměny v souvislosti s prověřením jeho funkčnosti

c) zúčastnit se osobně odběru kontrolních vzorků nebo tím pověřit jinou osobu

d) předkládat provozovateli potřebné doklady k prověření správnosti účtovaného množství dodané pitné vody

e) umožnit provozovateli přístup do připojené nemovitosti za účelem prověření odvádění odpadních vod

f) předkládat provozovateli potřebné doklady k prověření správnosti účtovaného množství odváděných odpadních vod

Čl. VI - Reklamace jakosti dodané pitné vody

- Zjevná vada jakosti vody (zápach, zákal, barva apod.) musí být reklamována odběratelem nejpozději do 24 hodin od zjištění, ostatní vady jakosti vody bez zbytečného odkladu po jejich zjištění.

- Na základě popisu reklamované vady rozhodne provozovatel, 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., o ochraně veřejného zdraví v platném znění schváleného orgánem ochrany veřejného zdraví.
- Případný odběr kontrolního vzorku zajistí provozovatel bez zbytečného odkladu od uplatnění reklamace, s tím, že odběr bude proveden za přítomnosti odběratele nebo jím pověřené osoby na místě odběru kontrolního vzorku. Současně provozovatel zajistí analýzu odebrané reklamované pitné vody v akreditované laboratoři.
- V případě, že odběratel bude trvat na provedení kontrolního odběru vzorku a následném rozboru, přestože mu byl pověřeným zaměstnancem provozovatele předložen přehled výsledků rozborů vody v dané lokalitě s tím, že tyto splňovaly hygienické požadavky na pitnou vodu stanovené platnými právními předpisy nebo povolené orgánem ochrany veřejného zdraví, odběratel při žádosti o provedení kontrolního vzorku složí zálohu na úhradu nákladů ve výši 2 300Kč. Pokud bude reklamace po provedení rozboru pitné vody kvalifikována jako neoprávněná tato záloha bude použita na úhradu nákladů na provedení odběru a rozboru kontrolního vzorku vody. V případě, že reklamace a rozbor pitné vody bude kvalifikován jako oprávněný, bude předmětná záloha vrácena zpět odběrateli v plné výši a náklady na tento rozbor ponese provozovatel.

Čl. VII - Reklamace množství dodané pitné vody

V případě reklamace množství dodané pitné vody, kdy ze strany odběratele není zpochybňována funkčnost vodoměru a správnost měření, zajistí provozovatel ve lhůtě do 7 pracovních dnů od obdržení reklamace provedení kontrolního odečtu stavu vodoměru, a to za přítomnosti odběratele nebo jím pověřené osoby.

Vyhodnocení reklamace bude provedeno bez zbytečného odkladu po provedení kontrolního odečtu stavu vodoměru a porovnání zjištěných údajů s údaji o odběrném místě vedenými provozovatel.

Odběratel nebo jím pověřená osoba je povinen být přítomen u kontrolního odečtu stavu vodoměru; v případě, že termín oznámený provozovatelem je pro odběratele nevyhovující, může si sjednat jiný termín kontrolního odečtu stavu vodoměru. Pokud nebude zajištěna přítomnost odběratele nebo jím pověřené osoby v daném termínu bude reklamace bez dalšího považována za bezpředmětnou.

V případě reklamace množství dodané pitné vody, kdy ze strany odběratele je zpochybňována funkčnost vodoměru a správnost měření, zajistí provozovatel na základě písemné žádosti odběratele ve lhůtě do 30 dnů od obdržení žádosti přezkoušení vodoměru u autorizované zkušebny. Další postup viz článek X. Reklamačního řádu.

Čl. VIII - Reklamace odpadních vod

V případě reklamace odvádění odpadní vody dohodnutým způsobem a v dohodnutém množství zajistí provozovatel ve lhůtě do 7 pracovních dnů od obdržení reklamace prověření reklamace na předmětném místě, a to za přítomnosti odběratele nebo jím pověřené osoby.

Vyhodnocení reklamace bude provedeno bez zbytečného odkladu po porovnání zjištěných údajů s údaji o odběrném místě vedenými provozovatelem.

Odběratel nebo jím pověřená osoba je povinen být přítomen u prověření reklamace na předmětném místě v případě, že termín oznámený provozovatelem je pro odběratele nevyhovující, může si sjednat

jiný termín. Pokud nebude zajištěna přítomnost odběratele nebo jím pověřené osoby v daném termínu, bude reklamace bez dalšího považována za bezpředmětnou.

Čl. IX - Reklamace fakturovaných údajů

V případě reklamace fakturovaných údajů před uplynutím lhůty splatnosti faktury je provozovatel povinen, podle povahy případných zjištěných chyb, vystavenou fakturu opravit nebo vyhotovit fakturu novou. V případě oprávněné reklamace fakturovaných údajů přestává běžet původní lhůta splatnosti faktury.

V případě reklamace fakturovaných údajů po uplynutí lhůty splatnosti faktury je odběratel povinen fakturu uhradit. Po uplynutí lhůty splatnosti faktury je případná oprávněná reklamace fakturovaných údajů vyřizována formou opravného daňového dokladu. V případě neoprávněné reklamace fakturovaných údajů zůstává v platnosti původní lhůta splatnosti.

Čl. X - Funkčnost vodoměru, ověřování vodoměru

Vodoměr podléhá úřednímu ověření dle Zákona č. 505/1990 Sb., o metrologii, v platném znění.

Jestliže má odběratel pochybnosti o správnosti měření nebo zjistí závadu na vodoměru, má právo požádat o jeho přezkoušení. Toto právo lze uplatnit nejpozději při výměně vodoměru. Odběratel podá písemnou Žádost o přezkoušení správnosti chodu vodoměru – dohoda o způsobu narovnání (k vyplnění v sídle společnosti) spolu s touto žádostí je složena záloha na úhradu nákladů ve výši 2 300Kč.

Provozovatel je povinen na základě písemné žádosti odběratele do 30 dnů od doručení žádosti zajistit přezkoušení vodoměru v autorizované zkušebně, přičemž odběratel je povinen poskytnout provozovateli k odečtu i výměně vodoměru nezbytnou součinnost. Výsledek přezkoušení oznámí provozovatel bez zbytečného odkladu písemně odběrateli, nebude-li dohodnuto jinak.

Zjistí – li se při přezkoušení vodoměru vyžádaném odběratelem, že:

- údaje vodoměru nesplňují některý z požadavků stanovených zvláštním právním předpisem, vodoměr se považuje za nefunkční; náklady s jeho výměnou a přezkoušením hradí provozovatel – záloha je v plné výši vrácena odběrateli
- údaje vodoměru splňují požadavky stanovené zvláštním právním předpisem, hradí náklady spojené s výměnou a přezkoušením vodoměru odběratel – zápočet zaplacené zálohy vůči vzniklým nákladům na přezkoušení

Pokud je výsledek přezkoušení nevyhovující je provedeno finanční narovnání v souladu s §17 odst. 4 - 6 zákona č. 274/2001 Sb. o vodovodech a kanalizacích v platném znění:

- množství odebrané vody se určí podle výše předchozího odběru ve srovnatelném období
- množství odebrané vody se určí podle výše následného odběru ve srovnatelném období
- množství odebrané vody se určí podle směrných čísel roční spotřeby vody

O vhodném způsobu stanovení množství odebrané vody rozhoduje provozovatel.

Zjistí-li provozovatel nebo odběratel při kontrole nebo výměně vodoměru, že vodoměr údaje o množství dodávané vody nezaznamenává, vypočte se množství dodané 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 vody v následujícím srovnatelném období, případně jiným způsobem dohodnutým s odběratelem.

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 provozovatele, na základě smlouvy s odběratelem Český metrologický institut, pokud to vnitřní vodovod umožňuje. Zjistí-li se odchylka větší, než připouští ZOM, vodoměr se považuje za nefunkční.

V případě nefunkčnosti vodoměru se stanoví množství odebrané vody dle výše uvedených bodů.

Byla-li nefunkčnost nebo poškození vodoměru způsobena nedostatečnou ochranou vodoměru odběratelem nebo přímým zásahem odběratele, vedoucím k poškození vodoměru, hradí provozovateli újmu a náklady spojené s výměnou vodoměru odběratel.

Újmou se rozumí veškeré majetkové hodnoty, které provozovatel vynaložil nebo které by bylo nutné vynaložit, aby došlo k uvedení věci v předešlý stav.

Tím nejsou dotčeny další nároky provozovatele v souladu s obecně závaznými právními předpisy.

Čl. XI - Nároky vyplývající z odpovědnosti za vady

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 vodu, četnost a rozsah kontroly pitné vody, v platném znění, a která byla orgánem ochrany veřejného zdraví ve smyslu Zákona č. 258/2000 Sb., o ochraně veřejného zdraví, v platném znění prohlášena za užitkovou, má odběratel právo na poskytnutí slevy z vodného, přičemž výše této slevy bude stanovena individuálně s přihlédnutím k závažnosti vady.

Provozovatel neodpovídá za vady, pokud se prokáže, že odběratel porušil ustanovení Kanalizačního řádu o kvalitě vypouštěných odpadních vod. V takovém případě hradí náklady spojené s reklamací odběratel.

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

Uplatněním nároku z odpovědnosti za vady zůstává nedotčena odpovědnost provozovatele za škody způsobené provozem dle Zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník v platném znění.

Čl. XII - Společná a závěrečná ustanovení

- Provozovatel je oprávněn Reklamační řád, zejména z důvodů vyvolaných změnami právních předpisů, v nezbytném rozsahu měnit. Nový Reklamační řád je vždy zveřejněn nejpozději v den jeho platnosti na internetových stránkách provozovatele www.mevakdknl.cz.
- Reklamační řád je k dispozici v sídle provozovatele, případně v elektronické podobě na jeho webových stránkách.
- Reklamační řád byl schválen jednatelem společnosti dne 01.03.2025.
- Reklamační nabývá platnosti a účinnosti dne 01.03.2025.