 VAK Beroun <small>Veřejnostní a konsultační Beroun, s.r.o.</small>	Kopie	Datum vydání 1. 1. 2008
Mostníkovská 255 266 01 Beroun	Reklamační řád Aktualizace k 1.8.2010	Počet stran: Stránka 1 z 6

Reklamační řád

OBSAH:

LIST REVIZÍ


I. Obecná ustanovení

II. Rozsah a podmínky reklamace

III. Způsob a lhůty pro vyřízení reklamace

IV. Nároky vyplývající z odpovědnosti za vady

V. Závěrečná ustanovení

 VAK Beroun <small>Veřejný úřad Beroun, a.s.</small>	Kopie	Datum vydání 1. 1. 2008
Mostníkovská 255 266 01 Beroun	Reklamační řád Aktualizace k 1.8.2010	Počet stran: Stránka 2 z 6


LIST ZMĚN A REVIZÍ

Přehled změn:

Č.	Strana	Oprava/výměna	Jméno	Datum / Podpis
1.		Grafické úpravy v celém dokumentu v rámci řízené dokumentace - Doplněno záhlaví dokumentu - Doplněn list změn a revizí - Doplněna osoba odpovědná za zpracování řádu	Králová	

Přehled revizí:

Revize	1	2	2	4	5	6
Datum						
Jméno						
Podpis						

 VAK Beroun <small>Vodovody a kanalizace Beroun, a.s.</small>	Kopie	Datum vydání 1. 1. 2008
Mostníkovská 255 266 01 Beroun	Reklamační řád Aktualizace k 1.8.2010	Počet stran: Stránka 3 z 6

I. Obecná ustanovení

Společnost Vodovody a kanalizace Beroun, a.s. jako dodavatel pitné vody z vodovodu a odvádění odpadních vod kanalizací vydává ve smyslu § 36, odst. 3, písm. z.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 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. 5 výše uvedeného zákona.

Evidence přijatých reklamací s přehledem o době vyřízení je umístěna v kanceláři vedoucí zákaznického centra.

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 pro doručování písemností uvedenou ve smlouvě o dodávce vody a odvádění odpadních vod
- osobně v zákaznickém centru dodavatele na adrese **M o s t n í k o v s k á 255, B e r o u n – Z á v o d í**, v provozní době od 8 hod. – 15 hod. 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 telefonicky na telefonním čísle: **311 747 120** nebo zelená linka **800 100 663**.

Písemná reklamace musí obsahovat:

- **jméno a příjmení odběratele,**
- **adresu odběratele a případné telefonní spojení**
- **místo odběru pitné vody nebo vypouštění odpadních vod**
- **popis vady nebo reklamace.**

Stejně údaje jsou nezbytné pro reklamaci uplatněnou telefonicky. Zaměstnanec dodavatele pověřený přijímáním telefonicky podaných reklamací je povinen vyhotovit o

 VAK Beroun <small>Vodárna a kanalizace Beroun, a.s.</small>	Kopie	Datum vydání 1. 1. 2008
Mostníkovská 255 266 01 Beroun	Reklamační řád Aktualizace k 1.8.2010	Počet stran: Stránka 4 z 6

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 zákaznickém centru 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 dodavatele. Reklamace musí být vyřízena nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění reklamace, pokud se dodavatel s odběratelem nedohodli na jiné 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 a odvádění odpadních vod

a) Zjevná vada jakosti vody (zápach, zákal, barva apod.) musí být reklamována odběratelem nejpozději do 24 hodin od 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. schváleného orgánem ochrany veřejného zdraví. Odběr kontrolního vzorku **zajistí dodavatel** nejpozději do 24 hodin od uplatnění reklamace v pracovních dnech s tím, že odběr vzorků bude proveden **za přítomnosti odběratele** nebo jím pověřené osoby. Současně dodavatel zajistí provedení rozboru tohoto vzorku v 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. a reklamace bude po provedení rozboru vzorku kvalifikována jako neoprávněná, uhradí odběratel náklady na provedení odběru a rozboru kontrolního vzorku vody. **Vzorek přinesený osobně zákazníkem, který reklamuje kvalitu dodávané vody není možno považovat za prokazatelný.** Odběr vzorků musí být proveden oprávněnou osobou a způsobem v souladu s ČSN ISO 5666 (757051).

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 po provedení kontrolního opisu stavu vodoměru a porovnání zjištěných údajů s údaji o odběrném místě vedeném dodavatelem.

 VAK Beroun <small>Veřejný územní podnik Beroun, a.s.</small>	Kopie	Datum vydání 1. 1. 2008
Mostníkovská 255 266 01 Beroun	Reklamační řád Aktualizace k 1.8.2010	Počet stran: Stránka 5 z 6

- c) V případě **reklamací 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. Výsledky přezkoušení oznámí dodavatel neprodleně písemně odběrateli (je-li reklamacie neoprávněná, hradí náklady na přezkoušení zákazník; postup se řídí podle § 17, odst. 4 zákona č. 274/2001 Sb., v platném znění).
- d) V případě **reklamací odvádění odpadních vod** v dohodnutém rozsahu a stanoveným způsobem zajistí dodavatel nejpozději do 24 hodin prošetření reklamacie na místě samém za přítomnosti odběratele nebo jím pověřené osoby.
- e) V případě **reklamací množství odváděných odpadních vod** je dodavatel povinen do 3 pracovních dnů prověřit údaje, na základě kterých je množství stanoveno. V případech velkých provozoven využívaných k podnikatelským účelům, kdy není množství odpadních vod měřeno, se může dodavatel s odběratelem dohodnout na provedení měření množství odváděných odpadních vod umístěním měřicího zařízení na náklady odběratele.
- f) Jestliže je s reklamací spojena nutnost vrátit vystavenou fakturu, je odběratel povinen tuto fakturu vrátit dodavateli před uplynutím lhůty 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

V případě dodávky pitné vody, u které bylo na základě reklamacie její jakosti prokázáno, že nesplňuje hygienické požadavky na pitnou vodu dle vyhl. č. 252/2004 Sb. má odběratel právo na poskytnutí slevy z vodného, přičemž výše této slevy bude stanovena individuálně s přihlédnutím k závažnosti vady.

V případě oprávněné reklamacie množství dodané pitné vody bude postupováno dle § 17 z.č. 274/2000 Sb., v případě reklamacie množství odvedené odpadní vody podle § 19 téhož zákona.

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

Uplatněním nároku z odpovědnosti za vady zůstává nedotčena odpovědnost dodavatele za škody způsobené provozem dle občanského zákoníku, popřípadě za škodu způsobenou vadou výrobku dle z.č. 59/1998 Sb.

 VAK Beroun <small>Veškeré služby a údržba Beroun, s.r.o.</small>	Kopie	Datum vydání 1. 1. 2008
Mostníkovská 255 266 01 Beroun	Reklamační řád Aktualizace k 1.8.2010	Počet stran: Stránka 6 z 6

V. Závěrečná ustanovení

Tento reklamační řád nabývá účinnosti dnem 1.1.2008.

Vydáno dne 1.1.2008.
Aktualizace provedena k 1.8.2010

Vypracoval:
Naděžda Fritschová, vedoucí zákaznických center

Schválil:
Ing. Eva Krocová, ředitel společnosti