

# Reklamační řád

## I. Obecná ustanovení

Společnost Vodovody a kanalizace Beroun, a.s. jako dodavatel služby dodávky pitné vody vodovodem pro veřejnou potřebu a odvádění odpadních vod kanalizací pro veřejnou potřebu vydává ve smyslu § 13 zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, v platném znění, tento reklamační řád.

Reklamační řád stanovuje rozsah a podmínky práva z plnění dodávky pitné vody a odvádění odpadních vod, způsob reklamace poskytovaných služeb a místo jeho uplatnění včetně nároků vyplývajících z tohoto práva. Reklamační řád se vztahuje na dodávku vody z vodovodu a odvádění odpadních vod kanalizací realizované na základě písemné smlouvy uzavřené podle § 8, odst. 6 zákona č. 274/2001 Sb., o vodovodech a kanalizacích, v platném znění.

**Reklamacie:** uplatnění odpovědnosti za vady výrobků a služeb.

**Stížnost:** stížností dává zákazník najevo svou nespokojenost s určitým stavem věcí nebo proběhnutými událostmi.

Zaměstnanci přijímající reklamaci nebo stížnost mají povinnost postupovat v souladu s reklamačním řádem a vyhotovit záznam o každé reklamaci či stížnosti, která je podána telefonicky nebo při osobní návštěvě a předat jej k následnému vyřízení. Současně jsou povinni odeslat tuto informaci o přijetí reklamace a stížnosti vedoucímu zákaznického centra, který vede evidenci přijatých reklamací s přehledem o době vyřízení. O reklamacích došlých poštou nebo e-mailem se záznam nevyhotovuje.

## II. Rozsah a podmínky reklamace

Odběratel má právo uplatnit vůči dodavateli právo z vadného plnění a reklamaci:

- a) u dodávky pitné vody
  - na jakost dodávané pitné vody
  - na množství dodané pitné vody
- b) u odvádění odpadních vod
  - na množství odváděných odpadních vod.

Reklamaci uplatňuje odběratel:

- a) písemně na adresu dodavatele uvedenou ve smlouvě
- b) osobně v zákaznickém centru v sídle dodavatele a v obchodních kancelářích dodavatele v době vymezených hodin pro veřejnost s tím, že v případě ústně uplatněné reklamace je zaměstnanec dodavatele povinen na vyžádání sepsat o tomto písemný záznam za přítomnosti odběratele
- c) telefonicky na tel. : 800100663 pouze v případě reklamace jakosti dodávané vody nebo odvádění odpadních vod, kdy může dojít ke škodě na majetku nebo ohrožení zdraví osob, zaměstnanec dodavatele je povinen sepsat o tomto písemný záznam

### **Písemná reklamacie nebo záznam o reklamaci musí obsahovat:**

- jméno a příjmení odběratele,
- adresu odběratele a případné telefonní spojení
- místo odběru pitné vody nebo vypouštění odpadních vod
- popis vady nebo 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 a budou dodavatelem řešeny jako stížnosti v souladu s obecně závaznými právními předpisy.

### **III. Způsob a lhůty pro vyřízení reklamacie**

V případě, že není možno vyřídit reklamaci ihned na místě jejího podání (osobní návštěva), 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 kalendářních dnů ode dne uplatnění reklamacie, pokud se dodavatel s odběratelem nedohodli na delší lhůtě. O výsledku reklamacie musí být odběratel informován. Je-li na základě reklamacie vystavena opravná faktura, považuje se současně za písemné oznámení výsledku reklamacie.

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.

Reklamacie se řídí následujícími ustanoveními:

- a) Zjevná vada jakosti vody** (zápach, zákal, barva apod.) musí být reklamována odběratelem 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. Odběr kontrolního vzorku zajistí dodavatel bez zbytečného odkladu s tím, že odběr vzorků bude proveden za přítomnosti odběratele nebo jím pověřené osoby. Dodavatel zajistí provedení rozboru tohoto vzorku v akreditované laboratoři.
- b) 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 odpovídajících datem odběru reklamaci, splňujících hygienické požadavky na pitnou vodu ve smyslu zákona č. 258/2000 Sb., o ochraně veřejného zdraví, a reklamacie 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 (akreditovanou odběrovou skupinou) a způsobem v souladu s platnými normami.
- c) Na základě reklamacie množství dodané vody, kdy ze strany odběratele není zpochybňována funkčnost vodoměru a správnost měření,** zajistí dodavatel provedení kontrolního odečtu stavu vodoměru, a to za přítomnosti odběratele nebo jím pověřené osoby. Vyhodnocení reklamacie bude provedeno bezprostředně po provedení kontrolního opisu stavu vodoměru a porovnání zjištěných údajů s údaji o odběrném místě vedeném dodavatelem.

- d) V případě **reklamace množství dodané vody z důvodu pochybnosti o správnosti měření dodané vody vodoměrem**, zajistí dodavatel na základě písemné žádosti odběratele ve lhůtě do 30 dnů od jejího doručení přezkoušení vodoměru u autorizované zkušebny. Výsledky přezkoušení oznámí dodavatel neprodleně písemně odběrateli. Odběratel má právo zajistit si na vlastní náklady metrologickou zkoušku vodoměru na místě instalace, a to nezávislým měřidlem. Tuto zkoušku provede Český metrologický institut, pokud to vnitřní vodovod umožňuje.

Zjistí-li se při přezkoušení vodoměru vyžádaném odběratelem, že

- 1) údaje vodoměru nespĺňují některý z požadavků stanovených zvláštním právním předpisem<sup>1</sup>, vodoměr se považuje za nefunkční; stanovení množství dodané vody se v tom případě provádí podle skutečného odběru ve stejném období roku předcházejícímu tomu období, které je předmětem reklamace nebo žádosti o přezkoušení vodoměru. V případě, že takové údaje nejsou k dispozici, nebo jsou zjevně zpochybnitelné, stanoví se množství dodané vody podle následného odběru ve stejném období roku nebo podle směrných čísel spotřeby vody, pokud se provozovatel s odběratelem nedohodne jinak, a náklady spojené s výměnou a přezkoušením hradí dodavatel,
  - 2) údaje vodoměru splňují požadavky stanovené zvláštním právním předpisem, hradí náklady spojené s výměnou a přezkoušením vodoměru odběratel,
  - 3) pozbylo platnosti ověření vodoměru podle zvláštního právního předpisu, považuje se vodoměr za nefunkční; stanovení množství dodané vody se v tom případě provádí podle skutečného odběru ve stejném období roku předcházejícímu tomu období, které je předmětem reklamace nebo žádosti o přezkoušení vodoměru. V případě, že takové údaje nejsou k dispozici, nebo jsou zjevně zpochybnitelné, stanoví se množství dodané vody podle následného odběru ve stejném období roku nebo podle směrných čísel spotřeby vody, pokud se provozovatel s odběratelem nedohodne jinak,
  - 4) vodoměr neměří, vypočte se množství dodané vody za příslušné období nebo jeho část podle dodávek ve stejném období minulého roku. Jde-li o nový odběr nebo změnu, určí se množství odebrané vody podle spotřeby v následujícím srovnatelném období. Provozovatel a dodavatel se mohou dohodnout na jiném způsobu určení množství dodané vody.
- e) V případě **reklamace odvádění odpadních vod** v dohodnutém rozsahu a stanoveným způsobem zajistí dodavatel prošetření reklamace na místě samém za přítomnosti odběratele nebo jím pověřené osoby. Je-li předmětem reklamace měření odváděných odpadních vod pomocí měřidla ve vlastnictví odběratele, postupuje se analogicky k předchozímu bodu.
- 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 výsledku reklamačního řízení vyhotovit fakturu novou nebo písemně oznámit platnost faktury původní a vysvětlit svoje stanovisko. Oprávněným vrácením faktury přestává běžet původní lhůta splatnosti.

---

<sup>1</sup> Zákon č. 505/1990 Sb., o metrologii, ve znění zákona č. 119/2000 Sb., Vyhláška č. 334/2000 Sb., kterou se stanoví požadavky na vodoměry na studenou vodu označované zkratkou EHS

- g) Vzniknou-li chyby nebo omyly při vyúčtování **nesprávným odečtem**, početní chybou a podobně, mají odběratel i dodavatel nárok na vyrovnání nesprávně vyúčtovaných částek. Odběratel může uplatnit reklamaci nejpozději do termínu splatnosti uvedeného na faktuře. V případě neoprávněné reklamace mohou být náklady vzniklé dodavateli vyúčtovány odběrateli.

#### **IV. Práva z vadného plnění**

V případě dodávky vody, u které bylo na základě reklamace její jakosti prokázáno, že nevyhovuje stanoveným nebo povoleným požadavkům ve smyslu zákona č. 258/2000 Sb. a zároveň na základě této skutečnosti zakázal orgán ochrany veřejného zdraví používání této vody, nebo se jedná o zjevné senzorické závady, má odběratel právo na poskytnutí slevy z vodného, přičemž výše této slevy bude stanovena individuálně s přihlédnutím k závažnosti vady.

V případě oprávněné reklamace množství dodané pitné vody a odvedené odpadní vody bude postupováno podle bodu III. odst. b); c); d) tohoto reklamačního řádu.

V ostatních případech je dodavatel povinen bez zbytečného odkladu na vlastní náklady oprávněnou reklamaci vyřešit, a to odstraněním závadného stavu. Maximální lhůtou, do které je dodavatel povinen reklamaci vyřešit, je 30 dnů ode dne podání reklamace.

V případě, že do této doby není možné zodpovědně o oprávněnosti reklamace rozhodnout, je odběratel povinen toto zákazníkovi oznámit spolu se zdůvodněním, proč řešení reklamace přesáhne tuto lhůtu.

Odběratel má dle § 20d a násl. zák. č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, v platném znění, právo na mimosoudní řešení spotřebitelského sporu vyplývajícího ze smlouvy o dodávce pitné vody a odvádění odpadních vod. Dle § 20e písm. d) tohoto zákona je subjektem mimosoudního řešení spotřebitelských sporů Česká obchodní inspekce, na kterou se odběratel může v takovém případě obrátit.

#### **V. Závěrečná ustanovení**

Tento reklamační řád nabývá účinnosti dnem 1.4.2022

Vypracoval: Bc. Radek Hipča, vedoucí zákaznických služeb  
Schválil: Mgr. Jiří Paul, MBA, ředitel společnosti