

REKLAMAČNÍ ŘÁD

I. Obecná ustanovení

Společnost CHEVAK Cheb, a. s., jako dodavatel vody z veřejného vodovodu a jako subjekt, který odvádí odpadní vody veřejnou kanalizací, vydává ve smyslu § 36, odst. 3, písm. g, zákona č. 274/2001 Sb., o vodovodech a kanalizacích pro veřejnou potřebu ve znění pozdějších předpisů, tento reklamační řád.

Reklamační řád se vztahuje na dodávku vody z veřejného vodovodu a odvádění a čištění odpadních vod veřejnou kanalizací realizovaných na základě písemné smlouvy uzavřené podle § 8, odst. 6, výše uvedeného zákona. Reklamační řád stanovuje rozsah a podmínky odpovědnosti za vady vody dodané veřejným vodovodem a reklamaci poskytovaných služeb v souvislosti se zajištěním dodávky vody a odvádění a čištění odpadních vod veřejnou kanalizací, způsob a místo jejich uplatnění včetně nároků vyplývajících z této odpovědnosti.

II. Podmínky reklamace

Odběratel má právo uplatnit vůči dodavateli reklamaci:

- a) za jakost dodávané vody a množství fakturované vody
- b) za odvádění odpadních vod v dohodnutém rozsahu a stanoveným způsobem a na množství fakturovaných odpadních vod.

III. Místo a forma uplatnění reklamace

1. Odběratel uplatňuje reklamaci dále uvedenými způsoby:

- a) **písemně** na adresu: CHEVAK Cheb, a. s., Tršnická 4/11, 350 02 Cheb,
- b) **osobně u dodavatele**, tj. v zákaznické kanceláři příslušného provozu

Cheb, Tršnická 4/11
Mariánské Lázně, Luční 362/6

v provozní době od 7.00 hod do 14.00 hod. s tím, že v případě ústně uplatněné reklamace je zaměstnanec dodavatele pověřený vyřizováním reklamací sepsat o tomto písemný záznam,

c) telefonicky v případě reklamace jakosti dodávané vody nebo odvádění odpadních vod, kdy může dojít ke škodě na majetku nebo ohrožení zdraví osob,

na telefonním čísle 354 597 111
nebo na provozu Aš, tel.: 354 414 288
na provozu Cheb, č. tel.: 354 414 207
na provozu Mariánské Lázně, tel.: 354 622 717.

2. Písemná reklamace musí obsahovat:

- a) jméno a příjmení odběratele, název odběratele (právnícká osoba)
- b) korespondenční adresu odběratele,
- c) číslo odběrného místa vody nebo vypouštění odpadních vod,
- d) důvod reklamace,
- e) datum podání reklamace.

3. 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.

4. V případě písemností zaslanych odběratelem na adresu dodavatele, které nebudou obsahovat výše uvedené údaje nezbytné pro řádné uplatnění reklamace, bude odběratel vyzván, aby tyto údaje doplnil. Pokud tak ve stanovené lhůtě neučiní, nebudou tyto kvalifikovány jako reklamace a budou dodavatelem řešeny jako stížnosti v souladu s obecně závaznými právními předpisy.

IV. Způsob a lhůty pro vyřízení reklamace

1. Dodavatel je povinen zajistit, aby po uvedené dobu v pracovních dnech byl v zákaznické kanceláři přítomen zaměstnanec pověřený vyřízením 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 korespondenční adresu odběratele. Reklamace musí být řešena nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění reklamace.

2. V případě reklamace, týkající se dodávky vody je odběratel povinen poskytnout dodavateli nezbytnou součinnost při prošetřování a řešení reklamace, 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, a předkládat dodavateli potřebné doklady k prověření správnosti účtovaného množství dodané pitné vody.

3. V případě reklamace, týkající se odvádění odpadních vod, je odběratel povinen umožnit přístup pověřeným zaměstnancům dodavatele do připojené nemovitosti za účelem prověření odvádění odpadních vod a předkládat dodavateli potřebné doklady k prověření správnosti účtovaného množství odvádění odpadních vod.

4. Zjevná vada jakosti vody (zápach, zákal, barva apod.) musí být reklamována odběratelem 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 zákona č. 258/2000 Sb. ve znění pozdějších předpisů, schváleného orgánem ochrany veřejného zdraví. Odběr

kontrolního vzorku zajistí dodavatel bez zbytečného odkladu od uplatnění reklamace s tím, že odběr vzorků bude proveden za přítomnosti odběratele nebo jím pověřené osoby na místě reklamované kvality vody. 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 vodu stanovené platnými právními předpisy nebo povolené hodnoty orgánem ochrany veřejného zdraví a reklamace bude po provedení rozboru vzorku kvalifikována jako neoprávněná, uhradí odběratel náklady na provedení odběru a rozboru kontrolního vzorku vody.

5. Na základě reklamace množství fakturované vody, kdy ze strany odběratele není zpochybňována funkčnost vodoměru a správnost měření, zajistí dodavatel ve lhůtě do tří pracovních dnů od doručení reklamace provedení kontrolního odečtu stavu vodoměru a to za přítomnosti odběratele nebo jím pověřené osoby. Pokud nebude odběratel nebo jím pověřená osoba přítomna ve stanoveném nebo dohodnutém termínu kontrolního odečtu, bude reklamace považována za bezpředmětnou. Vyhodnocení reklamace bude provedeno bezprostředně po provedení kontrolního odečtu stavu vodoměru a porovnání zjištěných údajů s údaji o odběrném místě vedeném dodavatelem.

6. Vodoměr podléhá úřednímu ověření podle zvláštních předpisů. Má-li odběratel pochybnosti o správnosti měření, nebo zjistí-li závadu na vodoměru, má právo požádat o jeho přezkoušení. Toto právo lze uplatnit nejpozději při výměně vodoměru. Dodavatel je povinen na základě písemné žádosti odběratele ve lhůtě do třiceti dnů od jejího doručení zajistit přezkoušení vodoměru u subjektu oprávněného provádět státní metrologickou kontrolu měřidel přičemž odběratel je povinen poskytnout dodavateli k odečtu i výměně nezbytnou součinnost. Výsledky přezkoušení oznámí dodavatel neprodleně písemně odběrateli.

7. Náklady spojené s přezkoušením a výměnou vodoměru budou v souladu s ustanovením § 17 odst. 4, zákona č. 274/2001 Sb. hrazeny podle výsledku přezkoušení vodoměru.

8. Odběratel má právo zajistit si na vlastní náklady metrologickou zkoušku vodoměru způsobem uvedeným v § 16, odst. 4, zákona č. 274/2001 Sb. Zjistí-li se odchylka větší než připouští zákon č. 505/1990 Sb. o metrologii ve znění pozdějších předpisů, bude vodoměr považován za nefunkční. Stanovení množství skutečně fakturované vody se v takovém případě provede způsobem dle § 17, odst. 4, písm. a) zákona č. 274/2001 Sb.

9. V případě reklamace odvádění odpadních vod v dohodnutém množství a stanoveným způsobem zajistí dodavatel nejpozději do 3 pracovních dnů od doručení reklamace prošetření na místě samém za přítomnosti odběratele, nebo jím pověřené osoby. Pokud nebude odběratel nebo jím pověřená osoba přítomna ve stanoveném nebo dohodnutém termínu kontroly, bude reklamace považována za bezpředmětnou.

10. Fakturované údaje je možné reklamovat před uplynutím splatnosti příslušné faktury tak, že odběratel vrátí s uvedením důvodu reklamace tuto fakturu dodavateli. Dodavatel je pak povinen podle povahy nesprávnosti fakturu opravit nebo vyhotovit novou. Oprávněným vrácením faktury přestává běžet původní lhůta splatnosti. V případě neoprávněné reklamace zůstává v platnosti původní lhůta splatnosti faktury a náklady spojené s takovou reklamací mohou být účtovány odběrateli. V případě reklamace faktury po uplynutí lhůty splatnosti je odběratel povinen fakturu uhradit. Při oprávněné reklamaci bude provedeno finanční vypořádání formou dobropisu nebo doúčtováním.

V. Nároky vyplývající z odpovědnosti za vady

1. V případě dodávky vody, u které bylo na základě reklamace její jakosti prokázáno, že nesplňuje hygienické požadavky na pitnou vodu dle vyhlášky č. 252/2004 Sb., a která nebyla orgánem ochrany veřejného zdraví ve smyslu zákona č. 258/2000 Sb. prohlášena za vodu pitnou, 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 fakturované pitné vody bude postupováno dle § 17 zákona č. 274/2001 Sb., v případě reklamace množství fakturované odpadní vody podle § 19 téhož zákona. Dodavatel neodpovídá za vady, pokud se prokáže, že odběratel porušil ustanovení kanalizačního řádu o kvalitě vypouštěných odpadních vod. V tomto případě hradí náklady spojené s reklamací odběratel.

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 popřípadě za škodu způsobenou vadou výrobku dle zákona č. 89/2012 Sb. (NOZ).

VI. Závěrečná ustanovení

Tento reklamační řád nabývá platnosti a účinnosti dnem podpisu.

Ing. Steffen Zagermann

Ing. Jiří Strádal

předseda představenstva

místopředseda představenstva

V Chebu, 02. 01. 2014