

<b>Slovácké vodárny a kanalizace, a. s., Za Olšávkou 290, 686 36 Uherské Hradiště</b>		
Číslo směrnice:  <b>RS.010</b>	<b>REKLAMAČNÍ ŘÁD</b> <b>akciové společnosti Slovácké vodárny a kanalizace, a. s.</b> <b>se sídlem v Uherském Hradišti, Za Olšávkou 290</b> IČO 49453866	Doba platnosti: na neurčito

Číslo revize: 8

Účinnost: od 1. 3. 2009

1. Reklamační řád upravuje vztahy mezi dodavatelem Slováckými vodárnami a kanalizacemi, a. s. (dále jen „dodavatel“) a odběratelem, založené smlouvou o dodávce pitné vody a odvádění odpadních vod ve smyslu § 8 odst. 6 zák. č. 274/2001 Sb. o vodovodech a kanalizacích pro veřejnou potřebu ve znění pozdějších předpisů, vznikající při uplatnění odpovědnosti za vady poskytované služby. Dále určuje způsob a místo uplatnění nároku na odstranění závad fakturace vodného a stočného z důvodu chybně účtovaného množství dodané či odvedené vody nebo z důvodů jiných (formální nesprávnosti faktury apod.)
2. Odběratel má právo reklamovat vady dodávky služeb a fakturace. Reklamaci uplatní v sídle dodavatele zpravidla do 30 dnů od zjištění vady, pokud není dále stanoveno jinak.
3. 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 reklamace do 15 kalendářních dnů ode dne obdržení faktury, a to písemnou formou, kde uvede předmět reklamace (chybu), číslo faktury a adresu odběrného místa. U oprávněné reklamace dodavatel neprodleně provede vlastním nákladem opravu faktury, v opačném případě budou náklady vzniklé dodavateli vyúčtovány odběrateli.
4. Opravy nesrovnalostí údajů na faktuře, které byly zaviněny odběratelem (např. neohlášení změn, které je dle smlouvy o dodávce vody a odvádění odpadních vod povinen dodavateli bez zbytečného odkladu oznámit a chyba v identifikačních údajích), není odběratel oprávněn požadovat. Pokud opravy budou přesto dodavatelem provedeny, pak na náklad odběratele.
5. V případě reklamace chybně fakturovaného množství dodané vody, kdy není zpochybňována funkčnost vodoměru a správnost měření, bude zajištěn dodavatelem kontrolní odečet a porovnán s již zjištěným údajem. Prokáže-li se odůvodněnost reklamace bude provedena oprava fakturovaného množství.
6. V případě reklamace fakturace množství odváděných odpadních vod v dohodnutém rozsahu a stanoveným způsobem zajistí dodavatel neprodleně prošetření na místě samém za přítomnosti odběratele. V případě poruchy vodovodní přípojky či vnitřního vodovodu a úniku měřené vody mimo kanalizaci, je možné provést odečet poměrné části stočného. Odběratel však musí prokázat a technicky zdůvodnit únik a množství vody neodvedené kanalizací, a to neprodleně po zjištění závady.
7. Při určování výše stočného pomocí ročních směrných čísel spotřeby vody příp. technickým propočtem je ~~povinen~~ odběratel povinen nahlásit dodavateli písemnou či elektronickou formou změnu v počtu obyvatel nemovitosti a další změny ovlivňující použití jiného směrného čísla nebo mající vliv na technický propočet, a to ve lhůtě do 30 dnů ode dne vzniku změny a hlášení řádně doložit. Nejpozději tak může učinit do dne vystavení faktury za období, v němž nastala předmětná změna. Na pozdější reklamace (po vystavení faktury) již nebude brán zřetel a nové skutečnosti se zohlední až v příštím zúčtovacím období.
8. Při změně odběratele z titulu změny vlastnického práva k připojené nemovitosti je třeba postupovat způsobem uvedeným v „Obchodních podmínkách“. Do doby ukončení odběru nebo převedení odběru na jiného odběratele odpovídá za všechny vzniklé závazky původní odběratel. Reklamace vzniklé z důvodu neohlášení změny vlastnictví jsou proto bezpředmětné.
9. V případě oprávněné reklamace množství dodané pitné vody bude postupováno dle § 17 zák. č. 274/2001 Sb., v platném znění v případě reklamace množství odvedené odpadní vody podle § 19 téhož zákona.
10. Dodavatel je povinen zajistit, aby dodávaná pitná voda odpovídala požadavkům dle zák. č. 258/2000 Sb. o ochraně veřejného zdraví v platném znění a vyhl. č. 252/2004 Sb. v platném znění. Reklamaci jakosti vody, kdy může dojít ke škodě na majetku nebo k ohrožení zdraví uplatňuje odběratel na dispečinku, tel.: 572 552 137. Zjevná závada jakosti vody (zápach, zákal, barva, chuť) musí být reklamována do 24 hodin od

zjištění. Ostatní zjištěné závady je nutno reklamovat bez zbytečného odkladu písemnou formou v sídle dodavatele. Písemná reklamační žádost musí obsahovat:

- jméno a příjmení odběratele
- adresu odběratele
- místo odběru pitné vody nebo vypouštění odpadních vod
- popis vady nebo reklamační

Dodavatel rozhodne o dalším postupu při šetření oprávněnosti reklamační (např. odebere kontrolní vzorek vody, oznámí zhoršení jakosti vody orgánu ochrany veřejného zdraví).

Na žádost dodavatele může příslušný orgán ochrany veřejného zdraví povolit na časově omezenou dobu užití vody, která nesplňuje hygienické limity vody pitné za zákonem určených podmínek, jestliže zásobování vodou nelze zajistit jinak a zejména pokud tím nebude ohroženo veřejné zdraví.

11. V případě reklamační 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 autorizované zkušebny. Odběratel může požádat o přezkoušení vodoměru nejpozději při výměně vodoměru. Výsledky přezkoušení oznámí dodavatel neprodleně písemně odběrateli. Náklady spojené s přezkoušením a výměnou vodoměru budou hrazeny podle výsledku přezkoušení vodoměru dle ust. § 17 odst. 4 zák. č. 274/2001 Sb. v platném znění. Žádost o přezkoušení vodoměru však nezabývá odběratele povinností platit vodné a stočné.
12. V případě, že není možno vyřídit reklamační 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. Odběratel je povinen poskytnout dodavateli nezbytnou součinnost při řešení reklamační.
13. Uplatněním nároku z odpovědnosti za vady zůstává nedotčena odpovědnost dodavatele za škodu způsobenou provozem dle občanského zákoníku, příp. odpovědnost za škodu způsobenou vadou výrobku dle zák. č. 59/1998 Sb. v platném znění.
14. Oprávněnou reklamační je dodavatel povinen bez zbytečného odkladu na vlastní náklady vyřešit, a to odstraněním závadného stavu, pokud výše nebylo určeno jinak.
15. Tento reklamační řád nabývá účinnosti dne 1. 3. 2009.

V Uherském Hradišti 23. 2. 2009



Ing. Lubomír Trachtulec  
ředitel a. s.