

REKLAMAČNÍ ŘÁD **dodávky pitné vody z odvádění a čištění odpadních vod**

I. Obecná ustanovení

1. Společnost RUSAVAK s.r.o., se sídlem Rusava 248, 768 41 Rusava, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném u Krajského soudu v Brně, oddíl C, vložka 35760, IČ: 25583603 (dále jen jako dodavatel) jako dodavatel pitné vody z vodovodu pro veřejnou potřebu (dále jen vodovod) a subjekt zajišťující odvádění a čištění odpadních vod, vydává ve smyslu § 36 odst. 3 písm. g) zákona č. 274/2001 Sb., o vodovodech a kanalizacích pro veřejnou potřebu, v platném znění (dále jen zákon) tento reklamační řád.
2. Reklamační řád stanovuje rozsah a podmínky odpovědnosti za vady pitné vody dodané vodovodem a za vady poskytovaných služeb v souvislosti se zajištěním dodávky vody z vodovodu a odvádění a čištění odpadních vod, způsob a místo jejich uplatnění, včetně nároků vyplývajících z této odpovědnosti.
3. Reklamační řád se vztahuje na dodávku pitné vody z vodovodu a odvádění a čištění odpadních vod, realizovaných na základě písemné smlouvy, uzavřené podle § 8 odst. 6, 16 a 17 výše uvedeného zákona.

II. Rozsah a podmínky reklamace

1. Odběratel má právo uplatnit vůči dodavateli odpovědnost za vady formou reklamace:
 - 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
 - c) u čištění odpadních vod
 - na čištění dohodnutým způsobem
2. Reklamaci je odběratel povinen uplatnit, pokud není v tomto reklamačním řádu stanovena jiná lhůta, bezodkladně po zjištění vady, nejpozději však do 48 hodin od jejího zjištění:
 - písemně na adresu pro doručování písemností uvedenou ve smlouvě o dodávce vody a odvádění odpadních vod;
 - telefonicky (na kontaktním čísle uvedeném ve smlouvě);
 - osobně v kanceláři společnosti Rusava 248, v pokladní hodiny (pondělí a středa 8-12 a 13-16 hodin);
 - elektronickou poštou: na adrese - rusavak@rusava.cz nebo do datové schránky – dxyyhtf.

V případě reklamace dodávané pitné vody nebo odvádění nebo čištění odpadních vod, kdy může dojít ke škodě na majetku nebo ohrožení zdraví osob, lze reklamaci uplatnit telefonicky na čísle 777 21 90 21.

Zaměstnanec dodavatele, pověřený přijímáním telefonicky a osobně podaných reklamací, je povinen vyhotovit o takto podané reklamaci písemný záznam s uvedením výše specifikovaných údajů nezbytných pro vyřízení reklamace. Při osobním podání tento záznam odběratel podepíše.

Reklamace musí vždy obsahovat:

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

3. Tyto údaje je odběratel povinen vždy při reklamaci uvést, bez ohledu, zda byla učiněna osobně, telefonicky, písemně, e-mailem nebo datovou schránkou.

4. V případě, že reklamáce nebude obsahovat výše uvedené údaje, nezbytné pro její řádné uplatnění, bude odběratel vyzván, aby tyto údaje doplnil. Pokud tak v dodavatelem stanovené lhůtě neučiní, má se za to, že reklamaci vzal zpět.

III. Způsob a lhůty pro vyřízení reklamáce

1. Dodavatel je povinen zajistit, aby po celou provozní dobu byl v zákaznickém oddělení přítomen zaměstnanec pověřený vyřizováním reklamací. V případě, že není možno vyřídit reklamaci ihned na místě jejího podání, je dodavatel povinen zajistit její vyřízení a podat odběrateli písemnou zprávu o způsobu jejího vyřízení bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30-ti dnů ode dne uplatnění reklamáce, pokud se dodavatel s odběratelem nedohodli jinak. Ve složitých případech, kdy je k vyřízení zapotřebí doložení dalších úkonů (znalecký posudek, odborné vyjádření apod.), se lhůta prodlužuje o dobu nezbytně nutnou k zajištění těchto úkonů.
2. Dodavatel je povinen prověřit všechny závažné skutečnosti, které odběratel v reklamaci uvádí.
3. 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 a předkládat dodavateli potřebné doklady k prověření správnosti účtovaného množství dodané pitné vody.
4. Při reklamaci 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 odváděných odpadních vod.

Postup při reklamačním řízení

5. Zjevná vada jakosti pitné vody (zápach, zákal, barva apod.) musí být reklamována odběratelem bez zbytečného odkladu nebo 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 vyhl. 252/2004 Sb., v platném znění. Odběr kontrolního vzorku zajistí dodavatel bez zbytečného odkladu od uplatnění reklamáce s tím, že odběr vzorků bude proveden za přítomnosti odběratele nebo jím pověřené osoby. Rozbory vzorků budou prováděny v akreditované laboratoři a jejich provedení zajistí dodavatel. Prokáže-li se, že dodavatel nezpůsobil zhoršení kvality či vadu jakosti vody, uhradí náklady spojené s provedením rozboru odběratel. V případě, že zhoršení kvality či vadu jakosti vody způsobil dodavatel, pak veškeré náklady spojené s vyřízením reklamáce hradí dodavatel.
6. Reklamáce množství dodané pitné vody, kdy ze strany odběratele není zpochybňována funkčnost vodoměru a správnost měření, zajistí dodavatel ve lhůtě do 3 dnů od podání reklamáce provedení kontrolního odečtu stavu vodoměru, a to za přítomnosti odběratele nebo jím pověřené osoby. Vyhodnocení reklamáce bude provedeno bezprostředně po provedení kontrolního opisu stavu vodoměru a porovnání zjištěných údajů s údaji o odběrném místě vedeném dodavatelem.
7. Při reklamaci 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. Výsledek přezkoušení oznámí neprodleně dodavatel odběrateli písemnou formou. Náklady spojené s přezkoušením a výměnou vodoměru budou hrazeny podle výsledku přezkoušení vodoměru dle § 17 odst. 4 zákona.

((4) Zjistí-li se při přezkoušení vodoměru vyžádaném odběratelem, že

- a) údaje vodoměru nespĺňují některý z požadavků stanovených zvláštním právním předpisem ⁽²¹⁾Zákon č. 505/1990 Sb., o metrologii, v platném znění a vyhláška č. 334/2000 Sb., kterou se stanoví požadavky na studenou vodu označované zkratkou EHS.), 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 reklamáce 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 a podle odstavce 6, pokud se provozovatel s odběratelem nedohodne jinak,

- b) údaje vodoměru splňují požadavky stanovené zvláštním právním předpisem,²¹⁾ hradí náklady spojené s výměnou a přezkoušením vodoměru odběratel,
- c) pozbylo platnosti ověření vodoměru podle zvláštního právního předpisu²¹⁾, považuje se vodoměr za nefunkční; stanovení množství dodané vody se v případě nesouhlasu odběratele provede postupem uvedeným v písmenu a),
- d) vodoměr je nefunkční, hradí náklady spojené s jeho výměnou a přezkoušením provozovatel.

Žádost o přezkoušení vodoměru nezbavuje odběratele povinnosti zaplatit ve stanovené lhůtě úplatu za vodné a stočné.

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 dodavatele na základě smlouvy s odběratelem Český metrologický institut, pokud to vnitřní vodovod umožňuje. Zjistí-li se odchylka větší, než připouští zvláštní právní předpis²¹⁾, vodoměr se považuje za nefunkční a při stanovení množství dodané vody pro vypořádání případné reklamace se postupuje podle § 17 odst. 4 písm. a) zákona (viz citace výše). V případě oprávněné reklamace množství dodané pitné vody bude postupováno podle § 17 zákona.

8. V případě reklamace odvádění nebo čištění odpadních vod v dohodnutém rozsahu a stanoveným způsobem zajistí dodavatel nejpozději do 30 dnů prošetření reklamace na místě samém za přítomnosti odběratele nebo jím pověřené osoby. V případě oprávněné reklamace množství odváděných odpadních vod bude postupováno podle § 19 zákona.
9. V případě reklamace množství odváděných nebo čištěných odpadních vod v dohodnutém rozsahu a stanoveným způsobem zajistí dodavatel nejpozději do 30 dnů prošetření reklamace na místě samém za přítomnosti odběratele nebo jím pověřené osoby. V případě oprávněné reklamace množství odváděných odpadních vod bude postupováno podle § 19 zákona.
10. Při reklamaci uplatňované na základě vystavené faktury, je odběratel povinen reklamaci uplatnit a fakturu vrátit dodavateli před uplynutím lhůty splatnosti. Oprávněnou reklamaci přestává běžet původní lhůta splatnosti faktury. U oprávněné reklamace dodavatel podle povahy zjištěných chyb vystavenou fakturu opraví, popř. vystaví opravný doklad. V případě neoprávněné reklamace zůstává v platnosti původní faktura.
11. Pokud odběratel neoznámí ukončení smluvního vztahu, je reklamace z důvodu neoznámení změny odběratele bezpředmětná. Dodavatel pak postupuje dle podmínek uvedených ve smlouvě a ve „Všeobecných podmínkách dodávky pitné vody a odvádění odpadních vod“. V případě, že opravu fakturace bude třeba provést z důvodu nesplnění informačních povinností odběratele, bude tato oprava provedena na náklady odběratele.
12. Ostatní reklamace vyřídí zaměstnanec pověřený dodavatelem nejpozději do 30 dnů od podání reklamace. Ve zvláště složitých případech, kdy je k vyřízení reklamace zapotřebí doložení dalších úkonů se lhůta prodlužuje o dobu nutnou k zajištění těchto úkonů.
13. Odběratel je povinen poskytnout dodavateli při vyřizování reklamace veškerou potřebnou součinnost, kterou lze po něm spravedlivě požadovat.

IV. Nároky vyplývající z odpovědnosti za vady

1. Reklamace odběratele bude zamítnuta, pokud odběratel neprokáže, že dodávka pitné vody nebo odvádění a čištění odpadních vod mělo vady. Dále bude reklamace zamítnuta v případě, že odběratel vadu neoznámí ve stanovené lhůtě nebo při vynaložení odborné péče měl tuto vadu zjistit. V ostatním se uplatňování reklamací, pokud dále v reklamačním řádu není upraveno jinak, řídí přiměřeně ustanoveními občanského zákoníku nebo obchodního zákoníku.
2. V případě dodávky pitné vody, u které bylo na základě reklamace její jakosti prokázáno, že nespĺňuje hygienické požadavky na pitnou vodu dle vyhl. č. 252/2004 Sb., v platném znění, kterou se stanoví hygienické požadavky na pitnou a teplou vodu a četnost a rozsah kontroly pitné vody,

může odběratel požádat o poskytnutí slevy z vodného, přičemž výše této slevy bude stanovena individuálně s přihlédnutím k závažnosti vady.

3. V případě oprávněné reklamace množství dodané pitné vody z důvodu nesprávnosti měření bude postupováno dle § 17 zák. č. 274/2001 Sb., v případě reklamace množství odvedené odpadní vody z důvodu nesprávnosti měření bude postupováno podle § 19 téhož zákona.
4. Dodavatel se zproští odpovědnosti, pokud odběratel porušil ustanovení kanalizačního řádu o kvalitě vypouštěných odpadních vod. V tomto případě hradí náklady spojené s reklamací odběratel.
5. Při oprávněné reklamaci je dodavatel povinen bez zbytečného odkladu na vlastní náklady oprávněnou reklamaci vyřešit, a to odstraněním závadného stavu.

V. Závěrečná ustanovení

Tento reklamační řád byl schválen valnou hromadou společnosti dne 31. 3. 2025 a nabývá účinnosti dnem 1. 4. 2025.