



**Ostravské vodárny
a kanalizace a.s.**

Nádražní 28/3114 • 729 71 Ostrava – Moravská Ostrava
Tel.: 597 475 111 • www.ovak.cz

EXTERNÍ DOKUMENT

Vydání č.: 6

Účinnost vydání od: 7.9.2017

OVAK/EXT/04

Název dokumentu:

REKLAMAČNÍ ŘÁD

	Jméno	Funkce	Datum	Podpis
Zpracoval	Ing. Monika Procházková, MBA	vedoucí zákaznického oddělení	6.9.2017	
Přezkoumal	Ing. Kateřina Dančová, MBA	obchodní ředitelka	7.9.2017	
Schválil	Ing. Petr Konečný, MBA	generální ředitel	7.9.2017	

Ostravské vodárny a kanalizace a.s.	OVAK/EXT/04	Strana/celkem stran: 1/4
	Reklamační řád	Vydání č.: 6

REKLAMAČNÍ ŘÁD

I.

Obecná ustanovení

Společnost Ostravské vodárny a kanalizace a. s. je dodavatelem pitné vody z vodovodu a zajišťuje odvádění odpadních vod. Ve smyslu § 36 odst. 3 písm. g) zákona č. 274/2001 Sb., o vodovodech a kanalizacích pro veřejnou potřebu a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů, vydává 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.

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 sídla dodavatele: Nádražní 28/3114, 729 71 Ostrava – Moravská Ostrava,
- osobně v úředních hodinách na zákaznickém centru v sídle dodavatele 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 lince dispečinku: **800 202 700**, nebo na zákaznické lince: **848 100 700**.

Ostravské vodárny a kanalizace a.s.	OVAK/EXT/04	Strana/celkem stran: 2/4
	Reklamační řád	Vydání č.: 6

Písemná reklamační musí obsahovat:

- jméno a příjmení odběratele, případně firmu a IČ odběratele,
- adresu odběratele, případně sídlo odběratele,
- místo odběru pitné vody nebo vypouštění odpadních vod,
- popis vady nebo reklamační.

Stejně údaje jsou nezbytné pro reklamační uplatněnou telefonicky. Zaměstnanec dodavatele pověřený přijímáním telefonicky podaných reklamací, je povinen vyhotovit o takto podané reklamační písemný záznam s uvedením výše specifikovaných údajů nezbytných pro vyřízení reklamační.

V případě písemností zaslaných odběratelem na adresu dodavatele, které nebudou obsahovat výše uvedené údaje nezbytné pro řádné uplatnění reklamační, nebudou tyto kvalifikovány jako reklamační a budou dodavatelem řešeny jako běžné podněty.

III. Způsob a lhůty pro vyřízení reklamační

Dodavatel je povinen zajistit, aby po celou dobu úředních hodin byl v zákaznickém centru přítomen zaměstnanec pověřený přijímat reklamační. Pokud není možno vyřídit reklamační ihned na místě jejího podání, a není ji nutno prošetřovat na místě, musí být vyřízena do 14 pracovních dnů od jejího doručení dodavatel.

V případě, že je nutno reklamační prošetřit na místě, činí lhůta pro její vyřízení 1 měsíc od doručení reklamační. Tuto lhůtu lze prodloužit jen ve výjimečných případech se souhlasem obchodní ředitelky. Tohoto souhlasu však není zapotřebí v případě reklamační množství dodané vody z důvodu pochybnosti o správnosti měření pitné vody vodoměrem.

Odběratel je povinen poskytnout dodavatel nezbytnou součinnost při prošetřování a řešení reklamací, zejména je povinen umožnit přístup k vodoměru a všem jeho komponentům, zejména plombě vodoměru a zařízení umožňující dálkový odečet za účelem jejich kontroly, odečtu stavu nebo výměny vodoměru 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 dodavatel potřebné doklady k prověření správnosti účtovaného množství dodané pitné vody a odvádění odpadních vod.

Vyřizování reklamační:

- a) Zákal, barva a zápach vody musí být reklamován odběratelem neprodleně po zjištění, ostatní vady 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 nejpozději do 24 hodin od uplatnění reklamační s tím, že odběr vzorků bude proveden za přítomnosti odběratele nebo jím pověřené osoby na místě odběru vzorku vody pro kontrolu pitné vody stanovených orgánem ochrany veřejného zdraví. Současně dodavatel zajistí provedení rozboru tohoto vzorku v akreditované laboratoři. V případě, že

Ostravské vodárny a kanalizace a.s.	OVAK/EXT/04	Strana/celkem stran: 3/4
	Reklamační řád	Vydání č.: 6

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 vyhláškou č. 252/2004 Sb., ve znění pozdějších předpisů a reklamace bude po provedení rozboru vzorku kvalifikována jako neoprávněná, uhradí odběratel náklady na provedení odběru a rozboru kontrolního vzorku vody.

- b) Na základě reklamace množství dodané pitné vody, kdy ze strany odběratele není zpochybňována funkčnost vodoměru a správnost měření, zajistí dodavatel ve lhůtě do 7 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.
- c) V případě reklamace 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. Výsledek přezkoušení dodavatel oznámí odběrateli písemně do 14 dní ode dne doručení výsledku přezkoušení dodavatel. Náklady spojené s přezkoušením a výměnou vodoměru budou hrazeny podle výsledku přezkoušení vodoměru dle § 17 odst. 4 zákona č. 274/2001 Sb., ve znění pozdějších předpisů.
- d) V případě reklamace odvádění odpadních vod v dohodnutém rozsahu a stanoveným způsobem zajistí dodavatel nejpozději do 24 hodin prošetření reklamace na místě samém za přítomnosti odběratele nebo jím pověřené osoby.
- e) V případě reklamace množství odváděných odpadních vod je dodavatel povinen do 7 pracovních dnů prověřit údaje, na základě kterých je množství stanoveno. V případech velkých provozoven využívaných k podnikatelským účelům, kdy není množství odpadních vod měřeno, může se dodavatel s odběratelem dohodnout na prověření množství odvádění odpad umístěním měřícího zařízení dodavatele na dohodnutém místě a po stanovenou dobu.

IV.

Nároky vyplývající z odpovědnosti za vady

1. V případě dodávky pitné vody, u které bylo na základě reklamace její jakosti prokázáno, že nespĺňuje hygienické požadavky na pitnou vodu dle vyhlášky č. 252/2004 Sb., ve znění pozdějších předpisů, a která byla orgánem ochrany veřejného zdraví ve smyslu zákona č. 258/2000 Sb., ve znění pozdějších předpisů, prohlášena za užitkovou, 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 dodané pitné vody bude postupováno dle § 17 zákona č. 274/2001 Sb., ve znění pozdějších předpisů, v případě reklamace množství odvedené odpadní vody podle § 19 téhož zákona.
3. V ostatních případech je dodavatel povinen bez zbytečného odkladu na vlastní náklady oprávněnou reklamaci vyřešit, a to odstraněním závadného stavu.

Ostravské vodárny a kanalizace a.s.	OVAK/EXT/04	Strana/celkem stran: 4/4
	Reklamační řád	Vydání č.: 6

4. Uplatněním nároku z odpovědnosti za vady zůstává nedotčena odpovědnost dodavatele za případné škody způsobené dle občanského zákoníku.

V. Mimosoudní řešení sporů

1. Odběratel může v souladu se zákonem č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele ve znění pozdějších předpisů řešit své spory s dodavatelem zboží nebo poskytovatelem služeb též mimosoudní cestou. Odběratel (fyzická osoba, která nejedná v rámci své podnikatelské činnosti nebo v rámci samostatného výkonu svého povolání), se může ve věci sporu obrátit na **Českou obchodní inspekci** a tuto požádat o vyřešení sporu mimosoudní cestou. Takový návrh může odběratel podat nejpozději do 1 roku ode dne, kdy uplatnil své právo, které je předmětem sporu u dodavatele. Více informací k této problematice je uvedeno na stránkách České obchodní inspekce - www.coi.cz