



Šumavské vodovody
a kanalizace a.s.

Šumavské vodovody a kanalizace a.s.

Koldinova 672, 339 01 Klatovy II

Provoz a servis vodovodů, kanalizací a čištění odpadních vod
Projekty, dodávky a realizace vodohospodářských staveb
Pohotovost 24 hodin denně pro hlášení a odstraňování poruch

Reklamační řád

I. Obecná ustanovení

1.1 Společnost **Šumavské vodovody a kanalizace a.s.**, jako provozovatel vodovodů a kanalizací (dále jen „*dodavatel*“), zajišťující dodávku pitné vody z veřejného vodovodu a odvádění a čištění odpadních vod vypouštěných do veřejné kanalizace, vydává ve smyslu § 36, odst. 3, písm. g) zákona č. 274/2001 Sb., o vodovodech a kanalizacích pro veřejnou potřebu a o změně některých zákonů, v platném znění, a v návaznosti na zákon č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, v platném znění, a příslušná ustanovení zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, tento **reklamační řád**, který zejména stanovuje předmět a formu, způsob a místo uplatnění práv *odběratele* z vadného plnění vůči *dodavateli*.

1.2 Reklamační řád a práva *odběratele* z vadného plnění obsažená v tomto reklamačním řádu se vztahují na dodávku pitné vody z vodovodu provozovaného *dodavatelem* a na odvádění a čištění odpadních vod vypouštěných *odběratelem* do kanalizace provozované *dodavatelem*, uskutečněné na základě písemné smlouvy uzavřené mezi *dodavatelem* a *odběratelem* podle ust. § 8, odst. 6, Zákona č. 274/2001 Sb.

1.3 Vyřízením reklamace se rozumí ověření důvodnosti reklamace, zejména se zaměřením na zjištění existence *odběratelem* reklamované vady nebo jejího projevu, zjištění příčin *odběratelem* reklamovaných vad a jejich odstranění, nebo v případě nedůvodné reklamace, doručení písemného sdělení *odběrateli*, že jim reklamované vady nebyly zjištěny.

II. Předmět a rozsah reklamace

2.1 Práva *odběratele* vůči *dodavateli* z vadného plnění při dodávkách vody z vodovodu provozovaného *dodavatelem* zakládají tyto vady:

- dodaná voda nespňuje ukazatele jakosti pitné vody sjednané ve smlouvě, zejména požadavky na zdravotní nezávadnost pitné vody stanovené zákonem č. 258/2000 Sb., o ochraně veřejného zdraví,
- *dodavatel* dodává *odběrateli* menší množství vody, než je sjednáno ve smlouvě,
- *dodavatel* dodává *odběrateli* vodu za jiných tlakových poměrů, než jsou sjednány ve smlouvě,
- vodoměr instalovaný u *odběratele* je nefunkční nebo má jinou vadu, která způsobuje nesprávnost v měření množství *odběratelem* odebrané vody.

2.2 Práva *odběratele* vůči *dodavateli* z vadného plnění při odvádění a čištění odpadních vod vypouštěných *odběratelem* do kanalizace provozované *dodavatelem*, zakládají tyto vady:

- *dodavatel* odvádí odpadní vody z místa plnění v menším množství, než je sjednáno ve smlouvě,
- *dodavatel* odvádí odpadní vody jiným způsobem, než je sjednán ve smlouvě.

2.3 *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,
- na tlak dodávané pitné vody,
- na nefunkčnost vodoměru,
- na správnost fakturace.

b. U odvádění odpadních vod – reklamaci:

- na odvádění odpadních vod v dohodnutém rozsahu a stanoveným způsobem,
- na množství odváděných odpadních vod,
- na správnost fakturace.

III. Místo, způsob a forma uplatnění reklamace

3.1 *Odběratel* uplatní reklamaci:

a. Písemně na doručovací adresu sídla *dodavatele*: Šumavské vodovody a kanalizace a.s., Koldinova 672, 339 01 Klatovy II.

Šumavské vodovody a kanalizace a.s.

Koldinova 672, 339 01 Klatovy II
tel.: 376 356 222
e-mail: svk@svak.cz
http://www.svak.cz

Zákaznické centrum

Koldinova 672, 339 01 Klatovy II
tel.: 376 356 234 - smluvní vztahy
tel.: 376 356 237 - technik
Pohotovost - dispečink
Pod Borem, 339 01 Klatovy
tel.: 376 310 021, 606 960 272

Provoz vodovodů a kanalizací

Koldinova 672, 339 01 Klatovy II
tel.: 376 356 260
Provoz ČOV, Laboratoř
Koldinova 538, 339 01 Klatovy III
tel.: 376 356 281 - ČOV
tel.: 376 356 284 - laboratoř
IČZ: CZP00089

bankovní spojení:
Komerční banka a.s.
č.ú. 115-1313520247/0100
Česká spořitelna a.s.
č.ú. 0821187319/0800
IČ 25232100
DIČ CZ 25232100

- b. Elektronicky** na e-mailovou adresu *dodavatele*: svk@svak.cz.
- c. Osobně** v oddělení zákaznického centra *dodavatele* na adrese Šumavské vodovody a kanalizace a.s., Koldinova 672, 339 01 Klatovy II, v provozní době Po - Pá od 7:00 do 15:30 hod.
- d. Telefonicky** denně na čísle 24 hodinové pohotovosti *dodavatele* tel.: 376 310 021 a 606 960 272 pouze:
- v případě reklamace jakosti dodávané pitné vody nebo kontaminace vypuštěných odpadních vod,
 - v případě havárie vodovodní nebo kanalizační přípojky,
 - v případě havárie vodovodu či kanalizace, kdy hrozí vznik škody na majetku, nebo ohrožení zdraví osob, a/nebo kontaminace či únik pitné vody.

3.2 V případě osobně uplatněné reklamace bude vyhotoven písemný záznam o uplatněné reklamaci, který podepíše *odběratel* a pověřený zaměstnanec *dodavatele*. Reklamující *odběratel* obdrží kopii tohoto záznamu.

3.3 Reklamace musí obsahovat:

- jméno a příjmení *odběratele*, je-li fyzickou osobou, nebo obchodní firmu (název) a IČO, je-li právnickou osobou, včetně kontaktní osoby (jméno a příjmení), telefonického spojení a emailové adresy,
- adresu bydliště nebo sídla *odběratele*,
- adresu místa odběru pitné vody nebo vypouštění odpadních vod,
- popis vady nebo reklamace,
- datum uplatnění reklamace.

3.4 Zaměstnanec *dodavatele* pověřený přijímáním telefonicky podaných reklamací je povinen vyhotovit o takto podané reklamaci písemný záznam s uvedením výše specifikovaných údajů (náležitostí) nezbytných pro vyřízení reklamace.

3.5 V případě, že reklamace *odběratele* nebude obsahovat výše uvedené údaje nezbytné pro řádné uplatnění reklamace, bude *odběratel* vyzván, aby tyto údaje doplnil. Pokud tak ve stanovené lhůtě neučiní, má se za to, že je reklamace již bezpředmětná.

IV. Způsob a lhůty pro vyřízení reklamace

4.1 *Dodavatel* je povinen zajistit, aby po celou provozní dobu byl v zákaznickém centru přítomen zaměstnanec pověřený vyřizováním reklamací. 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 adresu *odběratele*. Reklamace musí být vyřízena ve lhůtě 30 dnů od uplatnění reklamace, pokud se *dodavatel* s *odběratelem* nedohodli na lhůtě delší.

4.2 *Dodavatel* je povinen prověřit všechny závažné skutečnosti uváděné *odběratelem*, které se přímo týkají poskytovaných služeb v souvislosti se zajištěním dodávky vody a odvádění odpadních vod kanalizací.

4.3 V případě reklamace, týkající se dodávky vody, je *odběratel* povinen poskytnout *dodavateli* nezbytnou součinnost při přešetřování a řešení reklamace, zejména je povinen umožnit přístup pověřeným zaměstnancům *dodavatele* do nemovitosti připojené k vodovodu za účelem prověření stavu vodovodní přípojky, umožnit přístup k vodoměru za účelem jeho kontroly, odečtu stavu nebo jeho výměny v souvislosti s prověřením, strpět instalaci zařízení pro kontinuální záznam tlaku a průtoku ve vodovodní přípojce nebo ve vnitřním vodovodu, zúčastnit se osobně odběru kontrolních vzorků nebo tímto pověřit jinou osobu, předkládat *dodavateli* potřebné doklady k prověření správnosti účtovaného množství dodané pitné vody.

4.4 V případě reklamace, týkající se odvádění odpadních vod, je *odběratel* povinen umožnit přístup pověřeným zaměstnancům *dodavatele* do nemovitosti připojené na kanalizaci za účelem prověření odvádění odpadních vod a stavu kanalizační přípojky, umožnit přístup k zařízení sloužícímu k měření množství vypouštěných odpadních vod za účelem provedení kontroly a odečtu stavu registrovaného množství vypuštěných odpadních vod a předkládat *dodavateli* potřebné doklady k prověření správnosti účtovaného množství odvádění odpadních vod.

4.5 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 zaměstnanec *dodavatele* pověřený přešetřením reklamace, 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., o ochraně veřejného zdraví, v platném znění, schváleného orgánem ochrany veřejného zdraví. Odběr kontrolního vzorku zajistí *dodavatel* bez zbytečného odkladu od uplatnění reklamace s tím, že odběr bude proveden za přítomnosti *odběratele* nebo jím pověřené osoby na odběrném místě, kterého se reklamace jakosti pitné vody týká. Současně *dodavatel* zajistí analýzu odebrané reklamované pitné vody 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 vody v dané lokalitě s tím, že tyto splňovaly hygienické požadavky na pitnou vodu stanovené platnými

právními předpisy nebo povolené orgánem ochrany veřejného zdraví a reklamacie bude po provedení rozboru pitné vody kvalifikována jako neoprávněná, uhradí *odběratel* náklady na provedení odběru a rozboru kontrolního vzorku vody.

4.6 Na základě reklamacie 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 reklamacie provedení kontrolního odečtu stavu vodoměru. *Odběratel* nebo jím pověřená osoba má povinnost být přítomen u kontrolního odečtu stavu vodoměru. Pokud nebude zajištěna přítomnost *odběratele* nebo jím pověřené osoby ve stanoveném nebo dohodnutém termínu, bude reklamacie považována za bezpředmětnou. Vyhodnocení reklamacie bude provedeno bez zbytečného odkladu po provedení kontrolního odečtu stavu vodoměru a porovnání zjištěných údajů s údaji o odběrném místě vedenými *dodavatelem*.

4.7 Vodoměr podléhá úřednímu ověření podle zvláštních právních 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* do 30 dnů ode dne doručení jeho žádosti zajistit přezkoušení vodoměru u subjektu oprávněného provádět státní metrologickou kontrolu měřidel, přičemž *odběratel* je povinen poskytnout *dodavateli* k odečtu i výměně vodoměru nezbytnou součinnost. Výsledek přezkoušení oznámí *dodavatel* neprodleně písemně *odběrateli*. Zjistí-li se při přezkoušení vodoměru vyžádaném *odběratelem*, že údaje vodoměru nesplňují některý z požadavků stanovených zvláštním právním předpisem (zákon č. 505/1990 Sb., o metrologii, v platném znění) nebo pozbylo platnosti ověření vodoměru, podle tohoto zvláštního předpisu, považuje se vodoměr za nefunkční a *dodavatel* hradí náklady spojené s jeho výměnou a přezkoušením. V opačném případě hradí náklady spojené s výměnou a přezkoušením vodoměru *odběratel*. Množství skutečně dodané vody se v takovém případě stanoví způsobem podle odstavce 4.9 tohoto článku níže.

4.8 *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* vodovodu na základě smlouvy s *odběratelem* Český metrologický institut, pokud to vnitřní vodovod umožňuje.

4.9 Zjistí-li se odchylka větší, než připouští zákon č. 505/1990 Sb., o metrologii, v platném znění, bude vodoměr považován za nefunkční. Stanovení množství skutečně dodané vody se v takovém případě provede podle skutečného odběru ve stejném období roku předcházejícímu tomu období, které je předmětem reklamacie 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 s *dodavatel* s *odběratelem* nedohodne jinak. Za období k vypořádání se přitom považuje období od posledního skutečně provedeného odečtu vodoměru předcházejícího skutečnému odečtu vodoměru, na základě kterého došlo k výměně vodoměru do dne výměny vodoměru, související s reklamací nebo žádostí o jeho přezkoušení.

4.10 Byla-li nefunkčnost nebo poškození vodoměru způsobena nedostatečnou ochranou vodoměru *odběratelem* nebo přímým zásahem *odběratele* vedoucím k poškození vodoměru, hradí újmu a náklady spojené s výměnou vodoměru *odběratel*. Újmou se rozumí veškeré majetkové hodnoty, které *dodavatel* vynaložil nebo které by bylo nutné vynaložit, aby došlo k uvedení věci v předešlý stav. Tím nejsou dotčeny další nároky *dodavatele* v souladu s obecně závaznými právními předpisy.

4.11 V případě reklamacie překročení mezních hodnot rozsahu tlaku dodávané vody v místě napojení vodovodní přípojky předepsaných vyhláškou č. 428/2001 Sb., v platném znění nebo mezních hodnot rozsahu tlaku sjednaných ve smlouvě o dodávce pitné vody a odvádění odpadních vod s *odběratelem*, *dodavatel* zajistí do 30-ti dní od doručení řádně uplatněné reklamacie proměření tlakových poměrů ve vodovodu, v příslušné vodovodní přípojce nebo ve vnitřním vodovodu. Pokud není technicky možné provést měření tlaku v místě napojení vodovodní přípojky na veřejný vodovod, provede se měření tlaku v místě vodoměrné soupravy, nejčastěji pak instalací tlakového čidla na vypouštěcí kohoutek vodoměrné soupravy. Tlakový rozdíl mezi nadmořskou výškou umístění vodoměrné soupravy a místa napojení vodovodní přípojky na veřejný vodovod bude k výsledku měření připočten anebo odečten. Náklady spojené s měřením tlaku v rámci oprávněné reklamacie budou hrazeny *dodavatelem*. V případě neoprávněné reklamacie hradí tyto náklady *odběratel*.

4.12 V případě reklamacie odvádění odpadních vod dohodnutým způsobem a v dohodnutém množství zajistí *dodavatel* bez zbytečného odkladu prošetření reklamacie na místě samém. *Odběratel* nebo jím pověřená osoba má povinnost být přítomen u kontrolního odečtu stavu vodoměru a má možnost si telefonicky, osobně či písemně domluvit jiný termín ve lhůtě 1 měsíce, v případě, že termín oznámený *dodavatelem* je pro *odběratele* nevyhovující. Pokud nebude zajištěna přítomnost *odběratele* nebo jím pověřené osoby ve stanoveném nebo dohodnutém termínu, bude reklamacie považována za bezpředmětnou.

4.13 Vadu vyúčtování služeb (faktury) může *odběratel* reklamovat bez zbytečného odkladu poté, co měl možnost takovou vadu zjistit. *Dodavatel* je povinen podle povahy zjištěných chyb vystavenou fakturu opravit nebo vyhotovit fakturu novou. Oprávněnou reklamací fakturovaných údajů přestává běžet původní lhůta

splatnosti faktury. V případě neoprávněné reklamace zůstává v platnosti původní lhůta splatnosti faktury a náklady spojené s takovou reklamací budou účtovány *odběrateli*.

4.14 V případě, že *odběratel*, který je spotřebitelem dle zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, nesouhlasí s výsledkem vyřízení reklamace u *dodavatele*, je oprávněn obrátit se na Českou obchodní inspekci (ČOI) jako subjekt mimosoudního řešení spotřebitelských sporů. Bližší informace je možné získat na webových stránkách ČOI www.coi.cz.

V. Nároky vyplývající z odpovědnosti za vady

5.1 V případě dodávky pitné vody, u které bylo na základě reklamace její jakosti prokázáno, že nesplňuje hygienické požadavky na pitnou vodu dle vyhlášky č. 252/2004 Sb. nebo hygienické limity jakosti pitné vody sjednané ve smlouvě a která byla orgánem ochrany veřejného zdraví ve smyslu zákona č. 258/2000 Sb. prohlášena za užitkovou, má *odběratel* právo na poskytnutí slevy z vodného, přičemž výše této slevy bude stanovena individuálně s přihlédnutím k závažnosti vady.

5.2 V případě oprávněné reklamace množství dodané pitné vody bude postupováno dle § 17 zákona č. 274/2001 Sb., v případě reklamace množství odvedené odpadní vody podle § 19 téhož zákona. V případě neoprávněné reklamace budou náklady vzniklé *dodavatel*í vyúčtovány *odběrateli*.

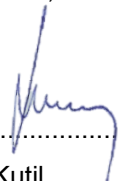
5.4 *Odběrateli* nevznikají práva z vadného plnění vůči *dodavatel*í, jestliže nedostatky v jakosti pitné vody, v množství dodané vody nebo tlaku vody, byly způsobeny v důsledku vadné vodovodní přípojky. *Odběrateli* nevznikají práva z vadného plnění vůči *dodavatel*í, jestliže se prokáže, že *odběratel* porušil ustanovení Kanalizačního řádu o kvalitě vypouštěných odpadních vod.

5.5 V ostatních případech je *dodavatel* povinen bez zbytečného odkladu na vlastní náklady oprávněnou reklamaci vyřešit, a to odstraněním závadného stavu.

VI. Závěrečná ustanovení

Tento reklamační řád nabývá platnosti a účinnosti dnem podpisu.

V Klatovech, 19. 12. 2018



ŠUMAVSKÉ VODOVODY
A KANALIZACE a.s.
Koldinova 672
339 01 KLATOVY
DIČ: CZ25232100 

Václav Kutil
předseda představenstva
a ředitel společnosti