

Reklamační řád **pro dodávku vody a odvádění odpadních vod**

1. Obecná ustanovení

- 1.1 DKM Moravia a.s., jako provozovatel a dodavatel vody z vodovodu a odvádění odpadních vod vydává v souladu s § 36 zákona č. 274/2001 Sb., o vodovodech a kanalizacích, v platném znění (dále v textu jen „Zákon“), tento reklamační řád.
- 1.2 Reklamační řád stanoví rozsah a podmínky odpovědnosti za vady dodávek pitné vody z vodovodu a reklamaci poskytovaných služeb v souvislosti se zajištěním dodávky vody z vodovodu a odvádění odpadních vod kanalizací, dále stanoví způsob a místo uplatnění reklamací, včetně nároků z této odpovědnosti.
- 1.3 Reklamační řád se vztahuje na dodávku vody z vodovodu a odvádění odpadních vod kanalizací realizovaný na základě písemné smlouvy o dodávce vody a o odvádění a čištění odpadních vod uzavřené dle § 8 odst. 5 Zákona.

2. Rozsah a podmínky reklamace

- 2.1 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 stanoveným způsobem
 - na množství odváděných odpadních vod
- 2.2 Reklamaci uplatňuje odběratel bez zbytečného odkladu, a to:
 - písemně na adresu dodavatele uvedenou na Smlouvě o dodávce vody a o odvádění a čištění odpadních vod
 - osobně vždy ve středu v době 8 00 – 12 00 13 00 – 17 00 hod., pověřený pracovník dodavatele je o tomto podání odběratele povinen sepsat písemný záznam
 - v případě reklamaci jakosti dodávané vody nebo odvádění odpadních vod, kdy může dojít ke škodě na majetku nebo ohrožení zdraví osob, lze reklamaci uplatnit telefonicky na telefonní číslo 539094211. Zaměstnanec pověřený přijímáním telefonických reklamací je povinen učinit stručný záznam o jejím přijetí.
- 2.3 Písemná reklamace musí obsahovat alespoň:
 - jméno a příjmení odběratele
 - adresu odběratele
 - místo odběru vody nebo vypouštění odpadních vod
 - popis vady nebo reklamace
- 2.4 Stejně údaje jako jsou uvedeny pod bodem 2.3 jsou nezbytné pro reklamaci uplatněnou telefonicky a osobně v sídle dodavatele. V případě, že reklamace nebude dostatečně určitá a specifikována alespoň dle bodu 2.3 tohoto reklamačního řádu, nebude dodavatelem brána jako reklamace, ale bude posouzena jako podnět či stížnost dodavateli.

3. Způsob a lhůta pro vyřízení reklamace

- 3.1 Dodavatel je povinen podat odběrateli písemnou zprávu o způsobu jejího vyřízení do 30-ti dnů ode dne uplatnění reklamace.
- 3.2 Odběratel je povinen poskytnout dodavateli nezbytnou součinnost při prošetření a řešení reklamací zejména tím, že podává pravdivé informace o reklamované skutečnosti. Odběratel je povinen umožnit přístup k vodoměru za účelem prošetření reklamace, zúčastnit se osobně odběru kontrolních vzorků nebo tím pověřit jinou osobu, umožnit přístup pověřeným zaměstnancům dodavatele do nemovitosti za účelem prověření odvádění odpadních vod.
- 3.3 Zjevná vada jakosti vody (její zápach, zákal či barva) musí být reklamována odběratelem neprodleně, a to nejpozději do 24 hodin od zjištění vady, ostatní vady je třeba reklamovat 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 svém 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., schváleného orgánem ochrany veřejného zdraví. Odběr kontrolního vzorku zajistí dodavatel nejpozději do 24 hodin od uplatnění reklamace s tím, že odběr vzorků bude proveden za přítomnosti odběratele nebo jím pověřené osoby na místě odběru vody. Současně dodavatel zajistí provedení rozboru tohoto vzorku v laboratoři.
- 3.4 V případě, že odběratel bude trvat na provedení kontrolního odběru vzorku a následného rozboru vody, 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 dle vyhlášky č. 252/2004 Sb. a reklamace tak bude hodnocena jako neoprávněná, uhradí odběratel náklady na provedení odběru a rozboru kontrolního vzorku vody na své náklady.
- 3.5 Na základě reklamace množství dodané vody, kdy ze strany odběratele není zpochybňována funkčnost vodoměru a správnost měření, zajistí dodavatel ve lhůtě 3 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 odečtu.
- 3.6 V případě reklamace množství dodané vody z důvodu pochybnosti o správnosti měření dodané vody vodoměrem, zajistí dodavatel na základě písemné žádosti odběratele ve lhůtě 30-ti dnů od jejího doručení, přezkoušení vodoměru u autorizované zkušebny. Výsledky přezkoušení oznámí dodavatel neprodleně

pisemně odběrateli. Náklady spojené s přezkoušením a výměnou vodoměru budou hrazeny podle výsledku přezkoušení dle § 17 Zákona.

- 3.7 V případě reklamace množství odváděných odpadních vod v dohodnutém rozsahu a stanoveným způsobem zajistí dodavatel nejpozději do 3 dnů prošetření reklamace na místě samém za přítomnosti odběratele nebo jím pověřené osoby.

4. Nároky z odpovědnosti za vady

- 4.1 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 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.
- 4.2 V případě oprávněné reklamace množství dodávané vody se postupuje dle § 17 Zákona a při reklamaci množství odváděné odpadní vody dle § 19 Zákona.
- 4.3 V jiných případech oprávněné reklamace je povinen ji dodavatel bez zbytečného odkladu vyřídit a odstranit závadný stav.
- 4.4 Uplatněním nároku z odpovědnosti za vady zůstává nedotčena odpovědnost dodavatele dle obecných právních předpisů, zejména dle občanského zákoníku.

5. Závěrečná ustanovení

- 5.1 Tento reklamační řád nabývá účinnosti dnem 29.7.2008