

I. Obecná ustanovení

Společnost VODÁRNA PLZEŇ a.s., jako provozovatel vodovodů a kanalizací (dále jen "provozovatel") 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, ve znění pozdějších předpisů (dále jen "zákon č. 274/2001 Sb.") tento reklamační řád. Reklamační řád stanovuje podmínky a rozsah odpovědnosti za vady poskytovaných služeb v souvislosti se zajištěním dodávky vody vodovodem a odváděním odpadních vod kanalizací, a způsob a místo uplatnění nároků odběratele vyplývajících z odpovědnosti provozovatele za vady.

II. Rozsah odpovědnosti

Odběratel má právo uplatnit vůči provozovateli odpovědnost za vady:

- a. u dodávky pitné vody - na jakost dodávané pitné vody;
- na množství dodané pitné vody;
 - b. u odvádění odpadních vod - na dohodnutý způsob odvádění odpadních vod;
- na množství odváděných odpadních vod;
 - c. u vyúčtování - na nesprávně zučtované zálohy;
- na jakoukoliv vadu vyúčtování, která brání jeho včasné úhradě.
- (dále jen „reklamace“)

III. Místo a forma uplatnění reklamační

1. Odběratel uplatní reklamací:

- a. písemně, e-málem nebo prostřednictvím datové schránky (tyto kontakty na provozovatele jsou uvedeny ve Smlouvě, na fakturě a webových stránkách provozovatele);
 - b. osobně v Zákaznickém centru provozovatele na adrese Malostranská 143/2, 326 00 Plzeň (dále jen „Zákaznické centrum“) v době úředních hodin uvedených na webových stránkách provozovatele. V případě osobně uplatněné reklamační je provozovatel povinen sepsat písemný záznam o uplatněné reklamaci, který odběratel podepíše. Reklamující odběratel obdrží kopii tohoto záznamu;
 - c. telefonicky pouze v případě, že se jedná o reklamaci jakosti dodané vody.
2. Reklamační musí obsahovat:
- a. jméno a příjmení, datum narození odběratele, je-li fyzickou osobou nebo název, IČO odběratele, je-li právnickou osobou;
 - b. jméno a příjmení osoby uplatňující reklamací za odběratele, je-li právnickou osobou;
 - c. kontaktní osobu, telefonické nebo e-mailové spojení odběratele;
 - d. doručovací adresu pro vyřízení reklamační;
 - e. adresu, popř. jinou specifikaci (např. parcelní číslo připojené nemovitosti, popis umístění apod.) místa odběru pitné vody nebo vypouštění odpadních vod;
 - f. odůvodnění reklamační;
 - g. datum uplatnění reklamační.
3. V případě, že reklamační odběratele nebude obsahovat údaje nezbytné pro řádné vyřízení reklamační, bude odběratel vyzván, aby tyto údaje doplnil. Pokud tak ve stanovené lhůtě neučiní, bude reklamační odmítnuta.

IV. Způsob a lhůty pro vyřízení reklamační

1. Provozovatel je povinen zajistit, aby po celou provozní dobu byl v Zákaznickém centru přítomen zaměstnanec pověřený vyřizováním reklamací. V případě, že není možno vyřídit reklamací ihned na místě jejího podání, je provozovatel povinen zajistit její vyřízení a podání písemné zprávy odběrateli o způsobu jejího vyřízení bez zbytečného odkladu, nejpozději však do tří (3) pracovních dnů od data uplatnění reklamační na adresu odběratele. Reklamační včetně odstranění vady musí být vyřízena ve lhůtě třiceti (30) dnů, pokud se provozovatel s odběratelem nedohodl na lhůtě delší. Podmínkou pro běh těchto lhůt je poskytnutí nezbytné součinnosti odběratele požadované tímto reklamačním řádem. Do těchto lhůt se nezapočítává doba přiměřená podle druhu služby potřebná k odbornému posouzení vady.
2. Provozovatel je povinen prověřit všechny závažné skutečnosti a informace uváděné odběratelem, které se přímo týkají poskytovaných služeb v souvislosti se zajištěním dodávky vody vodovodem a odváděním odpadních vod kanalizací.
3. V případě reklamační týkající se dodávky vody, je odběratel povinen poskytnout provozovateli nezbytnou součinnost za účelem vyřízení reklamační, zejména je povinen umožnit provozovateli přístup k vodoměru za účelem jeho kontroly, odečtu stavu nebo jeho výměny, zúčastnit se osobně odběru kontrolních vzorků nebo tímto pověřit jinou osobu, předkládat provozovateli potřebné doklady k prověření správnosti účtovaného množství dodané pitné vody.
4. V případě reklamační týkající se odvádění odpadních vod, je odběratel povinen poskytnout provozovateli nezbytnou součinnost za účelem vyřízení reklamační, zejména umožnit provozovateli přístup do připojené nemovitosti a předkládat provozovateli potřebné doklady k prověření správnosti účtovaného množství odvádění odpadních vod.

V. Reklamační jakosti vody

1. Zjevná vada jakosti vody (např. zápach, zákal, barva apod.) musí být odběratelem reklamována nejpozději do dvaceti čtyř (24) hodin od zjištění, ostatní vady jakosti vody bez zbytečného odkladu po jejich zjištění. Na základě popisu reklamované vady rozhodne provozovatel, zda bude na odběrném místě, kterého se reklamační jakosti pitné vody týká, 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, ve znění pozdějších předpisů (dále jen "zákon č. 258/2000 Sb."), schváleného orgánem ochrany veřejného zdraví. Odběr kontrolního vzorku zajistí provozovatel bez zbytečného odkladu od uplatnění reklamační jakosti vody s tím, že odběr bude proveden za přítomnosti odběratele nebo jím pověřené osoby. Současně provozovatel zajistí analýzu odebraného kontrolního vzorku u akreditované laboratoři. Bude-li analýzou kontrolního vzorku zjištěno, že dodaná voda splňovala hygienické požadavky na pitnou vodu stanovené platnými právními předpisy nebo povolené orgánem ochrany veřejného zdraví, bude reklamační jakosti vody zamítnuta. Nebude-li odběratel souhlasit s výsledkem analýzy kontrolního vzorku, je oprávněn požadovat provedení dalšího kontrolního odběru vzorku vody a jeho následném rozboru, je však povinen uhradit náklady na provedení odběru a rozboru dalšího kontrolního vzorku vody.
2. Byla-li na základě reklamační jakosti dodávané vody orgánem ochrany veřejného zdraví ve smyslu zákona č. 258/2000 Sb. dodaná voda prohlášena za užitkovou, má odběratel právo na poskytnutí přiměřené slevy z vodného.

VI. Reklamační množství dodané pitné vody

1. Na základě reklamační množství dodané pitné vody, není-li ze strany odběratele zpochybňována funkčnost vodoměru a správnost měření, zajistí provozovatel ve lhůtě do sedmi (7) pracovních dnů od uplatnění reklamační provedení kontrolního odečtu stavu vodoměru. Odběratel nebo jím pověřená osoba má povinnost být

přítomen u kontrolního odečtu stavu vodoměru. Vyřízení reklamační bude provedeno bez zbytečného odkladu po provedení kontrolního odečtu stavu vodoměru a porovnání zjištěných údajů s údaji o odběrném místě vedenými provozovatelem.

2. Vodoměr podléhá úřednímu ověření podle zákona č. 505/1990 Sb., o metrologii, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „zákon č. 505/1990 Sb.“). Má-li odběratel pochybnosti o správnosti měření nebo zjistil závadu na vodoměru, má právo požádat o jeho přezkoušení. Toto právo lze uplatnit nejpozději při výměně vodoměru. Provozovatel je povinen na základě písemné žádosti odběratele do třiceti (30) dnů ode dne doručení jeho žádosti zajistit přezkoušení vodoměru u subjektu oprávněného provádět státní metrologickou kontrolu měřidel dle zákona č. 505/1990 Sb., přičemž odběratel je povinen poskytnout provozovateli k odečtu i výměně vodoměru nezbytnou součinnost. Výsledek přezkoušení oznámí provozovatel neprodleně písemně odběrateli. Zjistí-li se při přezkoušení vodoměru vyžadovaným odběratelem, že údaje vodoměru nespĺňují některý z požadavků stanovených zákonem č. 505/1990 Sb. nebo pozbylo platnosti ověření vodoměru podle tohoto zvláštního předpisu, považuje se vodoměr za nefunkční a provozovatel 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 tohoto článku níže.

3. Odběratel má právo zajistit si na vlastní náklady metrologickou zkoušku vodoměru na místě instalace, a to nezávislým měřidlem, připojeným na odběrném i uzavřeném za osazeným vodoměrem na potrubí vnitřního vodovodu před jeho prvním rozdělením. Tuto zkoušku provede za přítomnosti provozovatele vodovodu na základě smlouvy s odběratelem Český metrologický institut, pokud to vnitřní vodovod umožňuje. Zjistí-li se odchylka větší, než připouští zákon č. 505/1990 Sb., o metrologii, bude vodoměr považován za nefunkční.

4. Je-li vodoměr na základě přezkoušení považován za nefunkční, stanoví se množství skutečně dodané vody podle skutečného odběru ve stejném období roku předcházejícímu tomu období, které je předmětem reklamační 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 se provozovatel 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.

5. Byla-li nefunkčnost nebo poškození vodoměru způsobena nedostatečnou ochranou vodoměru odběratelem nebo přímým zásahem odběratele vedoucím k poškození vodoměru, hradí veškeré náklady spojené s výměnou vodoměru a uvedením dotčeného zařízení v předěšlý stav vždy odběratel. Tím nejsou dotčeny další nároky provozovatele v souladu s obecně závaznými právními předpisy.

VII. Reklamační množství odvedené odpadní vody

1. V případě reklamační odvádění odpadních vod dohodnutým způsobem a v dohodnutém množství zajistí provozovatel bez zbytečného odkladu prošetření reklamační na místě samém. Odběratel nebo jím pověřená osoba má povinnost umožnit provedení a být přítomen u kontrolního odečtu stavu vodoměru nebo měřicího zařízení. Vyřízení reklamační bude provedeno bez zbytečného odkladu po provedení kontrolního odečtu stavu vodoměru nebo měřicího zařízení a porovnání zjištěných údajů s údaji o odběrném místě vedenými provozovatelem. Je-li množství odváděných odpadních vod odvozeno od údajů vykázaných vodoměrem, postupuje se přiměřeně dle čl. VI. Reklamačního řádu.
2. Je-li instalováno jiné měřicí zařízení, podléhá úřednímu ověření podle zákona č. 505/1990 Sb., toto ověřování zajišťuje na své náklady odběratel. Má-li provozovatel pochybnosti o správnosti měření nebo zjistil závadu na měřicího zařízení, má právo požadovat přezkoušení měřicího zařízení. Odběratel je povinen na základě písemné žádosti provozovatele do 30 dnů od doručení žádosti zajistit přezkoušení měřicího zařízení u autorizované zkušebny. Výsledek přezkoušení oznámí písemně odběratel neprodleně provozovateli.
3. Je-li měřicí zařízení na základě přezkoušení považováno za nefunkční, hradí náklady spojené s jeho výměnou a přezkoušením odběratel. Je-li měřicí zařízení vadné, hradí náklady spojené s jeho výměnou a přezkoušením odběratel, který je též povinen neprodleně zajistit jeho výměnu za správné a funkční měřicího zařízení.
4. Vypořádání rozdílů z nefunkčního měření podle výsledku přezkoušení měřicího zařízení se provádí od odečtu, který předcházel tomu odečtu, který byl důvodem žádosti o přezkoušení měřicího zařízení.
5. Provozovatel neodpovídá za vady, pokud se prokáže, že odběratel porušil ustanovení Kanalizačního řádu o kvalitě vypouštěných odpadních vod

VIII. Reklamační vyúčtování služeb

1. Vady vyúčtování služeb, tj. nesprávnost či neúplnost údajů uvedených v příslušném daňovém dokladu (faktury) je odběratel oprávněn vytknout bez zbytečného odkladu poté, co měl možnost takovou vadu zjistit, nejpozději však do devadesáti (90) dnů od data vystavení faktury.
2. Shledá-li provozovatel reklamační vyúčtování důvodnou, přestává běžet původní lhůta splatnosti faktury a provozovatel podle povahy zjištěných vad vyúčtování vystavenou fakturu buď opraví, nebo k fakturě vystaví opravný daňový doklad. Neshledá-li provozovatel reklamační vyúčtování důvodnou, zůstává v platnosti původní lhůta splatnosti faktury.

IX. Závěrečná ustanovení

1. V případech oprávněné reklamační je provozovatel povinen bez zbytečného odkladu na vlastní náklady reklamační vyřídit odstraněním vady.
2. V případě neoprávněné reklamační mohou být náklady vzniklé provozovateli v souvislosti s vyřízením reklamační vyúčtovány odběrateli.
3. V případě, že odběratel, který je spotřebitelem dle zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, nesouhlasí s výsledkem vyřízení reklamační u provozovatele, je oprávněn obrátit se za účelem mimosoudního řešení sporu na Českou obchodní inspekci (ČOI). Blíží informace je možné získat na webových stránkách ČOI www.coi.cz.
4. Tento reklamační řád nabývá platnosti a účinnosti dnem podpisu.

V Plzni, dne 1. května 2021


Ing. Jiří Kozahorský MBA
generální ředitel společnosti