

Reklamační řád vodního hospodářství

I. Obecná ustanovení

1. Společnost Fatra, a.s., se sídlem Napajedla, třída Tomáše Bati 1541, PSČ 763 61, je ve smyslu § 2, odst. 5, zákona č. 274/2001 Sb., o vodovodech a kanalizacích pro veřejnou potřebu vlastníkem a provozovatelem veřejného vodovodu a kanalizace.
2. Společnost Fatra, a.s. v návaznosti na zákon č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele v platném znění (§ 13 Prodávající je povinen spotřebitele řádně informovat o rozsahu, podmínkách a způsobu uplatnění odpovědnosti za vady výrobků a služeb, včetně podmínek uplatnění rozporu s kupní smlouvou (dále jen "reklamace") spolu s údaji o tom, kde lze reklamaci uplatnit, a o provádění záručních oprav), vydává tento reklamační řád, který stanovuje rozsah a podmínky odpovědnosti za vady v dodávce pitné vody dodané vodovodem, odvádění odpadních vod kanalizací, způsobem fakturace a měření množství odebrané pitné nebo dodané odpadní vody, případně reklamaci dalších poskytovaných služeb v souvislosti se zajištěním dodávky a odváděním vod, včetně nároků vyplývajících z této odpovědnosti.
3. Reklamační řád se vztahuje na dodávku pitné vody z veřejného vodovodu a vypouštění odpadních vod do veřejné kanalizace realizované na základě písemné smlouvy, uzavřené podle § 8, odst. 6, zákona č. 274/2001 Sb., mezi provozovatelem a odběratelem.
4. Pro styk s veřejností je stanovena doba Po - Pá od 8,00 hod. do 10,00 na havarijním tel. čísle 725 353 061 nebo 724 405 518 nebo e-mailové adrese: tomas.bartunek@fatra.cz

II. Definice pojmů

1. Vodoměr - přístroj, kterým je měřeno množství vody dodané provozovatelem odběrateli. Na základě tohoto měření je provozovatelem fakturována úplata za odebranou nebo vypouštěnou vodu (pokud je osazen).
2. Stížnost - podání nebo sdělení, které odběratel podá, pokud se domnívá, že poskytnuté plnění ze strany provozovatele má nějaký nedostatek, nesprávné jednání nebo nečinnost, která poškodila odběratele. Stížnost musí obsahovat jméno a příjmení, adresu, datum a podpis stěžovatele.
3. Reklamace – dožadování se nápravy v plnění poskytnutém provozovatelem.
4. Provozovatel (dodavatel) je osoba, která provozuje vodovod nebo kanalizaci a dodává odběrateli pitnou vodu nebo odebírá vodu odpadní a za tuto službu účtuje odběrateli úplatu stanovenou podle platných předpisů.
5. Odběratel je osoba, která odebírá pitnou vodu nebo vypouští do kanalizace vodu odpadní.
6. Smlouva – pro účely reklamačního řádu se jedná o Smlouvu o dodávce pitné vody nebo Smlouvu o odvádění odpadní vody nebo jejich kombinace, kterou uzavřel provozovatel a odběratel.

III. Rozsah a podmínky odpovědnosti za vady a místo jejich uplatnění

1. Odběratel má právo uplatnit vůči dodavateli odpovědnost za vady (reklamaci):
 - a) u dodávky pitné vody - na jakost dodávané pitné vody (zápach, zákal, barva apod.) - na tlak nebo průtok - na množství dodané pitné vody (chybný odečet, pochybnost o funkčnosti nebo správnosti měření vodoměru)
 - b) u odvádění odpadních vod - na množství odebrané odpadní vody ((chybný odečet, pochybnost o funkčnosti nebo správnosti měření vodoměru)
 - c) u fakturace za odebranou pitnou vodu nebo vypouštění odpadních vod - na nesprávné nebo neúplné fakturační údaje na vystavené faktuře (adresa, období, cena apod.) - na nesprávně zúčtované zálohy
 - d) jiné okolnosti, o kterých se odběratel domnívá, že nebyly poskytnuty v souladu se Smlouvou.

2. Reklamací je povinen uplatnit odběratel bez zbytečného odkladu, a to:

a) písemně na adresu dodavatele uvedenou ve smlouvě o dodávce pitné vody a odváděním odpadních vod.

b) elektronicky na adrese tomas.bartunek@fatra.cz.

c) osobně u dodavatele na adrese Fatra, a.s., provozovna Chropyně, Komenského 75, okres Kroměříž, PSČ 768 11 s tím, že v případě ústně uplatněné reklamace je zaměstnanec provozovatele, pověřený vyřizováním reklamací, povinen sepsat na základě žádosti odběratele o tomto písemný záznam.

3. V případě reklamace, kdy může dojít ke škodě na majetku nebo ohrožení zdraví osob, lze reklamaci uplatnit telefonicky na tel. čísle 725 353 061 nebo 724 405 518. Mimo pracovní dobu (06,00 - 14,00 hod.) se postupuje stejně jako v případě havárií a technických problémů.

4. Reklamace musí být podána písemně a musí obsahovat: - jméno a příjmení odběratele, - adresu odběratele, - místo odběru pitné vody, - popis vady nebo jiný důvod reklamace.

5. Stejně údaje jsou nezbytné pro reklamaci uplatněnou telefonicky. Zaměstnanec dodavatele pověřený přijímáním telefonicky podaných reklamací je povinen vyhotovit o takto podané reklamaci písemný záznam s uvedením výše specifikovaných údajů nezbytných pro vyřízení reklamace s tím, že tato reklamace bude dodatečně dokladována odběratelem písemně.

6. V případě písemností zaslaných odběratelem na adresu dodavatele, které nebudou obsahovat výše uvedené údaje nezbytné pro řádné uplatnění reklamace, nebudou tyto kvalifikovány jako reklamace

a budou dodavatelem řešeny jako stížnosti v souladu s obecně závaznými právními předpisy.

IV. Způsob uplatnění odpovědnosti za vady a lhůty pro vyřízení reklamace

1. Dodavatel je povinen zajistit, aby po celou dobu určenou pro styk s veřejností byl přítomen zaměstnanec pověřený vyřizováním reklamací nebo jeho zástupce, případně na telefonu 725 353 061. 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 nejpozději do 30 dnů ode dne jejího uplatnění, pokud se dodavatel s odběratelem nedohodli na jiné lhůtě.

2. 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.

3. 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 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 aktuálně platného zákona č. 258/2000 Sb.. V případě, že bude rozhodnuto o odběru kontrolního vzorku, zajistí dodavatel nejpozději do 24 hodin od uplatnění reklamace odběr vzorků, který bude proveden buď za přítomnosti odběratele nebo jím pověřené osoby anebo když odběratel odmítne účast, bez jeho přítomnosti. Současně dodavatel zajistí provedení rozboru tohoto vzorku 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 vzorků vody v dané lokalitě s tím, že tyto splňovaly hygienické požadavky na pitnou vodu stanovené vyhl. č. 376/2000 Sb. a reklamace bude po provedení rozboru vzorku kvalifikována jako neoprávněná, má dodavatel právo vyúčtovat odběrateli náklady na provedení odběru a rozboru kontrolního vzorku vody.

4. Na základě reklamace množství dodané pitné vody, kdy ze strany odběratele není zpochybňována funkčnost vodoměru a správnost měření, uplatněné nejpozději do 21 pracovních dnů po obdržení faktury, zajistí dodavatel ve lhůtě do 5 pracovních dnů od podání reklamace provedení kontrolního odečtu stavu vodoměru, a to buď za přítomnosti odběratele nebo jím pověřené osoby anebo když odběratel odmítne účast, bez jeho přítomnosti. Vyhodnocení reklamace bude prove-

deno bezprostředně po provedení kontrolního opisu stavu vodoměru a porovnání zjištěných údajů s údaji o odběrním místě vedeném dodavatelem za srovnatelné časové období.

5. V případě reklamace množství dodané pitné vody z důvodu pochybnosti o správnosti měření dodané pitné vody vodoměrem, zajistí dodavatel na základě písemné žádosti (objednávky) odběratele, doručené nejpozději do 21 pracovních dnů po provedené výměně vodoměru (při demontáži vodoměru) přezkoušení vodoměru u autorizované zkušebny, a to ve lhůtě do 30-ti dnů od jejího doručení. Výsledky přezkoušení oznámí dodavatel neprodleně písemně odběrateli. Náklady spojené s přezkoušením a výměnou vodoměru budou hrazeny podle výsledku přezkoušení vodoměru dle § 17, odst. 4 zákona č. 274/2001 Sb.. Žádost o přezkoušení vodoměru nezbavuje odběratele povinnosti zaplatit

ve stanovené lhůtě úplatu za vodné.

6. Jestliže jsou důvodem reklamace nesprávně uvedené údaje na faktuře, je odběratel povinen tuto fakturu vrátit dodavateli před uplynutím lhůty splatnosti. Dodavatel je pak povinen podle povahy nesprávnosti faktury fakturu opravit nebo vyhotovit fakturu novou. Oprávněným vrácením faktury se adekvátně prodlužuje původní lhůta splatnosti.

7. Při změně odběratele postupuje odběratel dle podmínek uvedených ve Smlouvě o dodávce vody, případně ve Všeobecných podmínkách dodávky vody, reklamace z důvodu neoznámení změny odběratele nebudou odběratelem akceptovány. V případě, že opravu fakturace bude třeba provést z důvodu nesplnění informačních povinností odběratele, má dodavatel právo vyúčtovat odběrateli náklady s tím spojené.

8. Reklamace odběratele bude zamítnuta, pokud se neprokáže, že dodávka pitné vody měla vady. Dále bude reklamace zamítnuta v případě, že odběratel vadu neoznámí bez zbytečného odkladu poté, kdy vadu zjistil nebo při vynaložení odborné péče měl vadu zjistit. V ostatním se uplatňování reklamací, pokud dále v reklamačním řádu není upraveno jinak, řídí přiměřeně ustanoveními občanského zákoníku nebo obchodního zákoníku.

V. 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 vyhl. č. 376/2000 Sb. a která byla orgánem ochrany veřejného zdraví ve smyslu aktuálně platného zákona č. 258/2000 Sb. prohlášena za užitkovou, má odběratel právo požádat o poskytnutí slevy z vodného, přičemž výše této slevy bude posouzena individuálně s přihlédnutím k závažnosti vady a jejímu rozsahu.

2. V případě oprávněné reklamace množství dodané pitné vody bude postupováno dle § 17 zákona č. 274/2001 Sb.

3. V ostatních případech, kdy bude uznána oprávněnost reklamace, je dodavatel povinen bez zbytečného odkladu na vlastní náklady reklamaci vyřešit, a to odstraněním závadného stavu.

4. Ustanovení, která nejsou výslovně uvedena v tomto Reklamačním řádu, budou řešena v souladu s příslušným ustanovením zákona č. 274/2001 Sb., občanského zákoníku a dalších relevantních předpisů, v jejich aktuálním znění, případně podle Smlouvy o dodávce pitné vody nebo Smlouvy o odvádění odpadních vod, uzavřené mezi provozovatelem a odběratelem.

VI. Závěrečná ustanovení

Tento reklamační řád nabývá účinnosti dnem 1. 10. 2016