

REKLAMAČNÍ ŘÁD

I. Základní ustanovení

Vodohospodářská společnost Olomouc, a. s. se sídlem Tovární 1059/41, 779 00 Olomouc – Hodolany, 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, v platném znění (dále jen “ Zákon“) tento reklamační řád.

Reklamační řád stanovuje rozsah a podmínky odpovědnosti za vady poskytovaných služeb v souvislosti se zajištěním dodávky vody a odvádění odpadních vod kanalizací. Rovněž stanovuje způsob a místo jejich uplatnění včetně nároků odběratele, které vyplývají z odpovědnosti Provozovatele.

Odběratelem je osoba připojená na vodovod nebo kanalizaci, která je provozovaná Provozovatelem. Mezi Odběratelem a Provozovatelem je uzavřena Smlouva o dodávce pitné vody a odvádění odpadní vody (dále jen Smlouva).

II. Rozsah a podmínky reklamace

Odběratel má právo uplatnit vůči Provozovateli odpovědnost za vady a reklamaci:

- a) u dodávky pitné vody:
 - na jakost pitné vody,
 - na množství dodané pitné vody,
- b) u odvádění odpadních vod:
 - na předem dohodnutý způsob odvádění odpadních vod,
 - na množství odváděných odpadních vod,
- c) u vyúčtování:
 - na nesprávně zúčtované zálohy,
 - na kteroukoliv chybu ve vyúčtování

III. Místo a forma uplatnění reklamace

Možné způsoby uplatnění reklamace:

- a) písemně, emailem nebo prostřednictvím datové schránky
- b) osobně v zákaznickém centru Provozovatele v provozní době **Út, Čt:** 8-12, 13-17, **Pá:** 8-12 na adrese:
 - Tovární 1059/41, Olomouc 779 00
 - Panská 64, Uničov 783 91v provozní době: **Út, Čt:** 8-12, 13-17, **Pá:** 8-12
- c) telefonicky na lince zákaznického centra **604 707 007** v případě, že se jedná o reklamaci jakosti dodané vody

V případě osobního uplatnění reklamace v zákaznickém centru je zaměstnanec Provozovatele povinen sepsat písemný zápis o uplatněné reklamaci, který odběratel podepíše a zároveň obdrží jednu kopii tohoto zápisu. Zápis o reklamaci musí obsahovat:

- jméno a příjmení odběratele, je-li fyzickou osobou nebo obchodní firmu (název) a IČO, je-li právnickou osobou, včetně kontaktní osoby
- telefonické spojení
- bydliště nebo sídlo odběratele
- adresu místa odběru pitné vody nebo vypouštění odpadních vod
- popis vady nebo reklamace
- datum podání reklamace
- podpis zaměstnance provozovatele, který provedl zápis o uplatnění reklamace
- podpis odběratele

V případě, že reklamace odběratele nebude obsahovat výše uvedené údaje nezbytné pro řádné uplatnění reklamace, bude odběratel vyzván, aby tyto údaje doplnil. Pokud se tak ve stanovené lhůtě nestane, považuje se reklamace za bezpředmětnou.

IV. Způsob a lhůty pro vyřízení reklamace

1. Provozovatel je povinen zajistit, aby po celou provozní dobu byl v zákaznických centrech přítomen zaměstnanec pověřený vyřizovat reklamace. V případě, že není možno vyřídit reklamaci ihned na místě jejího podání, je Provozovatel 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 uplatnění reklamace, pokud se dodavatel s odběratelem nedohodli na delší lhůtě.
2. V případě reklamace, týkající se dodávky vody je odběratel povinen poskytnout provozovateli nezbytnou součinnost při řešení reklamace, zejména je povinen umožnit přístup k vodoměru za účelem jeho kontroly, odečtu stavu nebo jeho výměny v souvislosti s prověřením, umožnit přístup k výtokové armatuře v zásobovaném objektu za účelem odběru kontrolních vzorků vody, zúčastnit se osobně odběru kontrolních vzorků nebo tímto písemně pověřit jinou osobu, předkládat provozovateli potřebné doklady k prověření správnosti účtovaného množství dodané pitné vody.
3. V případě reklamace, týkající se odvádění odpadních vod, je odběratel povinen umožnit přístup pověřeným zaměstnancům provozovatele do nemovitosti připojené ke kanalizační síti za účelem prověření odvádění odpadních vod a předkládat provozovateli potřebné doklady k prověření správnosti účtovaného množství odvádění odpadních vod.
4. Zjevná vada jakosti pitné 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 Provozovatele, 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 jakosti pitné vody dle zákona č. 258/2000 Sb., o ochraně veřejného zdraví. Odběr kontrolního vzorku zajistí dodavatel v pracovní dny nejpozději do 24 hodin, ve dnech pracovního klidu do 72 hodin od uplatnění reklamace s tím, že odběr vzorků bude proveden za přítomnosti Provozovatele 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 odběratel bude trvat na provedení kontrolního odběru vzorku a následném rozboru, přestože mu byl pověřeným zaměstnancem Provozovatele 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., a reklamace bude po provedení rozboru vzorku kvalifikována jako neoprávněna, uhradí odběratel náklady na provedení odběru a rozboru kontrolního vzorku vody.

5. Na základě reklamace množství dodané pitné vody, kdy ze strany odběratele není zpochybňována funkčnost vodoměru a správnost měření, zajistí dodavatel ve lhůtě do 7 dnů od podání reklamace provedení kontrolního odečtu stavu vodoměru, a to za přítomnosti odběratele nebo jím pověřené osoby. V případě, že nebude zajištěna přítomnost odběratele nebo jím pověřené osoby ve stanoveném nebo dohodnutém termínu, bude reklamace považována za bezpředmětnou. Vyhodnocení reklamace bude provedeno bezprostředně pro provedení kontrolního opisu stavu vodoměru a porovnání zjištěných údajů s údaji o odběrném místě vedeném dodavatelem.
6. Má-li odběratel podezření na nesprávné měření vodoměrem nebo zjistí-li závadu na vodoměru, má právo požádat o jeho přezkoušení. Toto právo může odběratel uplatnit nejpozději při výměně vodoměru. Na základě písemné žádosti odběratele je provozovatel povinen do 30 dnů ode dne doručení jeho žádosti zajistit přezkoušení vodoměru u subjektu oprávněného provádět státní metrologickou kontrolu měřidel. Odběratel je povinen poskytnout provozovateli nezbytnou součinnost k provedení odečtu a výměny vodoměru. Provozovatel neprodleně písemně oznámí odběrateli výsledek přezkoušení vodoměru. Pokud se při přezkoušení zjistí, že údaje vodoměru nesplňují některý z požadavků stanovených zákonem č. 505/1990 Sb., o metrologii, v platném znění nebo pozbylo platnosti ověření vodoměru podle výše uvedeného zákona, považuje se vodoměr na nefunkční a provozovatel hradí náklady spojené s jeho výměnou a přezkoušením. V opačném případě hradí náklady spojené s výměnou a přezkoušením vodoměru odběratel. Množství dodané vody se v takovém případě stanoví způsobem podle odstavce 7 tohoto článku.
7. Odběratel má právo zajistit si na vlastní náklady metrologickou zkoušku vodoměru na místě instalace, nezávislým měřidlem připojeným na odbočení s uzávěrem za osazeným vodoměrem na potrubí vnitřního vodovodu před jeho prvním rozdělením. Zkouška musí být provedena za přítomnosti provozovatele vodovodu. Zkoušku provede na základě smlouvy s odběratelem Český metrologický institut, a to pouze v případě, že to vnitřní vodovod umožňuje. V případě, že je odchylka větší, než připouští zákon č. 505/1990 Sb., o metrologii, v platném znění, bude vodoměr považován za nefunkční. Stanovení množství skutečné dodané vody se v takovém případě provede dle skutečného odběru ve stejném období roku předcházejícímu tomu období, které je předmětem reklamace nebo žádosti o přezkoušení vodoměru. Pokud nejsou takové údaje 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 nedomluví jinak. Za období k vypořádání se přitom považuje období od posledního skutečně provedeného odečtu vodoměru, na základě kterého, došlo k výměně vodoměru do dne výměny vodoměru, související s reklamací nebo žádostí o jeho přezkoušení.
8. V případě, že byla nefunkčnost nebo poškození vodoměru způsobena nedostatečnou ochranou vodoměru odběratelem nebo zásahem odběratele, který způsobil poškození vodoměru, hradí škodu a náklady spojené s výměnou vodoměru odběratel.

9. V případě reklamace odvádění odpadních vod v dohodnutém rozsahu a stanoveným způsobem zajistí dodavatel nejpozději do 7 pracovních dnů prošetření reklamace na místě samém za přítomnosti odběratele nebo jím pověřené osoby. 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 měřicího zařízení dodavatele na dohodnutém místě a po stanovenou dobu.
10. Chybu ve vyúčtování služeb může odběratel reklamovat bez zbytečného odkladu poté, co měl možnost takovou chybu zjistit. Provozovatel je povinen v případě uznání reklamace vystavené vyúčtování opravit nebo vystavit nové. Oprávněnou reklamací fakturovaných údajů přestává běžet původní lhůta splatnosti faktury. V případě neoprávněné reklamace platí původní lhůta splatnosti faktury a náklady spojené s takovou reklamací budou účtovány odběrateli.

V. Nároky vyplývající z odpovědnosti za vady

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., kterou se stanoví hygienické požadavky na pitnou a teplou vodu a četnost a rozsah kontroly pitné vody v platné, znění 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. V případě oprávněné reklamace množství dodané pitné vody bude postupováno dle § 17 Zákona v případě reklamace množství odvedené odpadní vody podle § 19 téhož Zákona. V ostatních případech je dodavatel povinen bez zbytečného odkladu na vlastní náklady oprávněnou reklamaci vyřešit, a to odstraněním závadného stavu.

Tento reklamační řád je platný od 1.1. 2025