

REKLAMAČNÍ ŘÁD

společnosti Vodovody a kanalizace Mladá Boleslav, a. s.

se sídlem Čechova 1151, 293 22 Mladá Boleslav, IČO 46356983
Firma zapsána v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl B, vložka 2379, sp. zn. Firm.40987/93

I. OBECNÁ USTANOVENÍ

1) Společnost Vodovody a kanalizace Mladá Boleslav, a.s. (dále jen Společnost) jako dodavatel pitné vody a dodavatel služby odvádění odpadních vod 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 tento reklamační řád.

2) Reklamační řád určuje: rozsah a podmínky odpovědnosti za vady pitné vody dodané vodovodem, služeb poskytovaných v souvislosti se zajištěním dodávky vody a odvádění odpadních vod kanalizací, dále pak způsob a místo jejich uplatnění a nároky vyplývající z této odpovědnosti.

3) Reklamační řád se vztahuje na dodávku vody z vodovodu a odvádění odpadních vod kanalizací, které je zajištěno na základě písemně uzavřené smlouvy mezi dodavatelem a odběratelem podle § 8, odst. 6 zákona č. 274/2001 Sb., v platném znění.

4) Dle tohoto reklamačního řádu má Odběratel vůči Společnosti právo uplatnit níže stanoveným způsobem odpovědnost za vady a reklamaci:

- u dodávky pitné vody – na jakost nebo množství dodávané vody
- u odvádění odpadních vod – na rozsah, způsob a množství odvádění odpadních vod

5) Na ostatní případy smluvních vztahů mezi Společností a Odběratelem (v rámci předmětu podnikání) se použije tento reklamační řád přiměřeně, vždy s přihlédnutím ke specifikaci smluvního vztahu.

II. ROZSAH A PODMÍNKY REKLAMACE

1) Odběratel uplatní reklamaci:

- písemně, e-mailem, faxem, datovou schránkou na adresu sídla Společnosti nebo na adresu místně příslušného provozu Společnosti (viz. Seznam)
- osobně v pracovní době v zákaznických kontaktních centrech v sídle Společnosti nebo v místně příslušném provozu Společnosti.
- telefonicky lze uplatnit reklamaci na centrálním dispečinku Společnosti s nepřetržitou službou – pouze ovšem jen v případech reklamace jakosti dodávané pitné vody nebo odvádění odpadních vod, kdy může dojít k ohrožení zdraví osob nebo ke škodám na majetku.

2) Odběratel má možnost uplatnit reklamaci v pracovní době od 6:00 do 14:00 hodin na těchto kontaktních místech společnosti:

- Sídlo Společnosti - Čechova 1151, 293 22 Mladá Boleslav, tel: 326 741 111, Fax: 326 721 502, e-mail: mail@vakmb.cz, ID datové schránky: 5eigx2d
- Provoz rozvodů vody Mladá Boleslav (02) sídlo provozu - Čechova 1151, 293 22 Mladá Boleslav, tel: 326 376 115, 326 376 116, 326 376 138
- Provoz rozvodů vody Benátky nad Jizerou (03) sídlo provozu - pošt. schr. 30, 294 71 Benátky nad Jizerou, tel: 326 362 004, 326 362 020
- Provoz rozvodů vody Mnichovo Hradiště (04) sídlo provozu – Víta Nejedlého 267, 295 01 Mnichovo Hradiště, tel: 326 771 014

- Provoz kanalizací a čistíren odpadních vod Mladá Boleslav (07) sídlo provozu – ČOV II – Podlázky 293 22 Mladá Boleslav (celookresní působnost), tel: 326 376 197, 326 741 174, 326 376 229

3) V případech reklamace jakosti dodávané pitné vody nebo odvádění odpadních vod, kdy může dojít k ohrožení zdraví osob nebo ke škodám na majetku lze v mimopracovní dobu volat:

- Centrální dispečink – nonstop 0 – 24 hodin tel: 326 721 507, 326 376 130, 326 376 160, 603 245 533

Dispečer musí provést písemný záznam o nahlášené reklamaci do provozního deníku.

4) V případě osobně či telefonicky uplatněné reklamace je zaměstnanec Společnosti pověřený vyřizováním reklamací povinen sepsat protokol o uplatněné reklamaci (Reklamační list) s uvedením specifikovaných údajů nezbytných pro vyřízení reklamace a zároveň potvrdí Odběrateli uplatnění reklamace.

5) Náležitosti nutné pro všechny druhy podání reklamace:

- jméno a příjmení Odběratele/název firmy, IČO
- adresa Odběratele/sídlo - případně další kontakty (tel., e-mail)
- místo odběru vody nebo vypouštění odpadních vod
- důvod reklamace (popis vady poskytované služby Společností)
- datum podání reklamace

6) V případě písemných podání odběratele, které nebudou obsahovat výše uvedené údaje nezbytné pro řádné uplatnění reklamace, bude Odběratel vyzván k doplnění základních údajů pro řádné podání reklamace, jinak budou tato podání dodavatelem posuzována a řešena jako oznámení dle obecně platných právních předpisů, případně bude reklamace považována za bezpředmětnou.

III. ZPŮSOB A LHŮTY PRO VYŘÍZENÍ REKLAMACE

1) Společnost je povinna zajistit, aby byl (pokud je to v daný okamžik možné) po celou provozní dobu v zákaznických kontaktních centrech přítomen zaměstnanec pověřený vyřizováním reklamací. V případě, že není možno vyřídit reklamaci ihned, je Společnost povinna 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 Společnost s Odběratelem nedohodla na lhůtě jiné. Lhůta může být z důvodů odborného posouzení vady, znaleckých posudků apod. prodloužena na dobu nezbytně nutnou.

2) Společnost prověří všechny závažné skutečnosti uváděné odběratelem.

3) Odběratel je povinen poskytnout Společnosti 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, umožnit přístup pověřeným zaměstnancům Společnosti do připojené nemovitosti za účelem prověření odvádění odpadních vod a předkládat

Společnosti potřebné doklady k prověření správnosti účtovaného množství dodané pitné vody, resp. odvádění odpadních vod.

4) Zhoršené senzorické vlastnosti dodávané vody (pach, zákal, barva apod.) musí být reklamovány Odběratelem neprodleně po jejich zjištění. Pověřený zaměstnanec Společnosti prověří vyhodnocení vzorků vody v dané lokalitě ze stejného vodovodu (plán kontroly pitné vody zákon č. 258/2000 Sb., o ochraně veřejného zdraví, v pl. znění) a s přihlédnutím k obsahu reklamace Odběratele rozhodne, zda je nutný kontrolní odběr vzorku vody v této lokalitě za účasti Odběratele či jím pověřené osoby či nikoliv. V případě, že odběr vzorku vody nutný není, seznámí Společnost s výsledkem Odběratele a podá mu vysvětlení (voda splňuje předepsané požadavky). Pokud Odběratel bude trvat na provedení rozboru vzorku vody, bude tento rozbor bez zbytečného odkladu proveden. Rozbor vody zajišťuje Společnost u akreditované laboratoře. S výsledkem Společnost Odběratele seznámí. Bude-li reklamační oprávněná, náklady nese Společnost. Bude-li reklamační klasifikována jako neoprávněná, uhradí Odběratel veškeré náklady na provedení odběru a rozboru kontrolního vzorku vody.

5) Na základě reklamace množství dodané vody, kdy ze strany Odběratele není zpochybňována funkčnost vodoměru, zajistí Společnost neprodleně, nejdéle ve lhůtě do 5 pracovních dnů od podání reklamace, provedení kontrolního odečtu stavu vodoměru a jeho zdokumentování, a to za přítomnosti Odběratele nebo jím pověřené osoby. Pokud je vodoměr zpřístupněn třetí osobou, má se zato, že třetí osoba je pověřenou osobou Odběratele. Vyhodnocení reklamace bude provedeno bez zbytečného odkladu po provedení kontrolního opisu stavu vodoměru a porovnání zjištěných údajů s údaji o odběrném místě vedeném Společností.

6) V případě reklamace množství dodané vody z důvodu pochybnosti o správnosti měření dodané vody vodoměrem, zajistí Společnost na základě písemné žádosti Odběratele ve lhůtě do 30 ti dnů od jejího doručení přezkoušení vodoměru u autorizované zkušebny. Toto právo lze uplatnit nejpozději při výměně vodoměru. Výsledky přezkoušení oznámí Společnost neprodleně písemně Odběrateli. Náklady spojené s přezkoušením a výměnou vodoměru budou hrazeny podle výsledku přezkoušení vodoměru dle platných právních předpisů (z. č. 274/2001 Sb. v platném znění). Vyžádané přezkoušení vodoměru Odběratelem, jehož výsledkem je, že údaje splňují požadavky stanovené zvláštním právním předpisem, hradí Odběratel. Nesplňuje-li vodoměr předepsané parametry stanovené zvláštním právním předpisem (zákon č. 505/1990 Sb. o metrologii, v platném znění) je považován za nefunkční a náklady hradí Společnost. Byla-li nefunkčnost nebo poškození vodoměru způsobena nedostatečnou ochranou ze strany Odběratele, hradí náklady a újmu spojené s výměnou vodoměru odběratel. 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 Český metrologický institut za přítomnosti odpovědného zástupce Společnosti na základě smlouvy s Odběratelem, pokud to vnitřní vodovod umožňuje. Zjistí-li se odchylka větší, než připouští zvláštní právní předpis, vodoměr se považuje za nefunkční a při stanovení množství dodané vody pro vypořádání případné reklamace se postupuje podle platných právních předpisů.

7) V případě reklamace odvádění odpadních vod dohodnutým způsobem a v dohodnutém množství zajistí Společnost bez zbytečného odkladu přešetření reklamace, a to Společností určeným způsobem např. i na místě samém za přítomnosti Odběratele nebo jím pověřené osoby. Pokud je místo zpřístupněno třetí osobou, má se zato, že třetí osoba je

pověřenou osobou Odběratele. Při určení termínu je potřebná vzájemná součinnost. Pokud i přesto nebude Odběratel nebo jím určená osoba přítomna, stává se reklamační bezpředmětnou.

IV. NÁROKY VYPLÝVAJÍCÍ Z ODPOVĚDNOSTI ZA VADY

1) V případě oprávněné reklamace je Společnost povinna bezodkladně postupovat v souladu s obecně platnými právními předpisy, na vlastní náklady odstranit závadný stav, případně Odběrateli uhradit oprávněné náklady spojené s reklamací, nedohodnou-li se s Odběratelem jinak.

2) Společnost neodpovídá za vady, pokud se prokáže, že Odběratel porušil ustanovení Kanalizačního řádu o kvalitě vypouštěných odpadních vod.

3) Uplatněním nároku z odpovědnosti za vady zůstává nedotčena odpovědnost Společnosti za škody způsobené provozní činností viz. § 2924 zákona č. 89/2012 Sb., Občanský zákoník, v platném znění.

V. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

1) V případě změny platných právních předpisů se budou právní vztahy mezi Společností a Odběratelem v reklamačním řízení řídit obdobnými ustanoveními nové právní úpravy.

2) Reklamační řád je veřejně přístupný vždy v zákaznických kontaktních centrech Společnosti, na internetových stránkách Společnosti a za účelem zveřejnění je Společností předán i místně příslušným obcím.

3) Přílohou reklamačního řádu je „Reklamační list“.

4) V případě, že odběratel je spotřebitelem dle zákona č. 634/1992 Sb. O ochraně spotřebitele a nesouhlasí s výsledkem reklamace u dodavatele, je oprávněn se za účelem mimosoudního řešení sporu obrátit na Českou obchodní inspekci (ČOI). Bližší informace je možné získat na www.coi.cz.

5) Tento reklamační řád nabývá účinnosti dnem podpisu.

V Mladé Boleslavi dne 1. července 2021



Ing. Vladimír Stehlík
předseda představenstva a. s.