

REKLAMAČNÍ ŘÁD

I. Obecná ustanovení

1. Společnost Vodovody a kanalizace Kroměříž, a.s., se sídlem Kojetínská 3666/64, 767 01 Kroměříž, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném u Krajského soudu v Brně, oddíl B, vložka 1147, IČ: 49451871, DIČ: CZ49451871 (dále jen „dodavatel“) vydává ve smyslu §36 odst. 3 písm. g) zákona č. 274/2001 Sb., v platném znění o vodovodech a kanalizacích pro veřejnou potřebu tento reklamační řád.
2. Reklamační řád stanovuje rozsah a podmínky odpovědnosti za vady pitné vody dodané vodovodem a za vady poskytovaných služeb v souvislosti se zajištěním dodávky vody a odvádění a čištění odpadních vod, způsob a místo jejich uplatnění včetně nároků vyplývajících z této odpovědnosti.
3. Reklamační řád se vztahuje na dodávku vody z vodovodu a odvádění a čištění odpadních vod realizovaných na základě písemné smlouvy uzavřené podle § 8 odst. 6, 16 a 17 zákona č. 274/2001 Sb. v platném znění.

II. Rozsah a podmínky reklamace

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 v dohodnutém rozsahu a stanoveným způsobem
 - c) u čištění odpadních vod:
 - na čištění dohodnutým způsobem
2. Reklamaci uplatňuje odběratel:
 - písemně na adresu dodavatele uvedenou ve smlouvě o dodávce vody a odvádění a čištění odpadních vod
 - osobně v provozní době zákaznického centra v sídle společnosti na Kojetínské ulici 3666/64, 767 01 Kroměříž nebo v zákaznickém centru v Holešově, ulice Za cukrovarem 278, Holešov – Všetuly
 - telefonicky v provozní době zákaznického centra v sídle společnosti na Kojetínské ulici 3666/64, 767 01 Kroměříž, tel.: 573 517 500/501, nebo v zákaznickém centru v Holešově, ulice Za cukrovarem 278, Holešov – Všetuly, tel.: 573 398 860
 - elektronickou poštou na adresu informace@vak-km.cz
 - faxem 573 517 501

V případě osobně uplatněné reklamace je zaměstnanec dodavatele pověřený přijímáním reklamací povinen sepsat o uplatněné reklamaci písemný záznam, který odběratel podepíše.
3. V případě reklamace dodávané pitné vody nebo odvádění nebo čištění odpadních vod, kdy může dojít ke škodě na majetku nebo ohrožení zdraví osob, lze reklamaci uplatnit telefonicky nebo emailem na dispečinku společnosti, tel.: 573 331 271, email: dispecink@vak-km.cz, který má nepřetržitý provoz.

Reklamace musí obsahovat:

- jméno a příjmení odběratele
 - adresu odběratele
 - místo odběru pitné vody nebo vypouštění odpadních vod
 - popis vady nebo reklamace
4. Stejně údaje je odběratel povinen uvést při reklamaci uplatněné telefonicky, e-mailem nebo faxem. Zaměstnanec dodavatele pověřený přijímání telefonicky podaných reklamací je povinen vyhotovit o takto podané reklamaci písemný záznam s uvedením výše specifikovaných údajů nezbytných pro vyřízení reklamace.
 5. V případě, že reklamace nebude obsahovat výše uvedené údaje nezbytné pro její řádné uplatnění, bude odběratel vyzván, aby tyto údaje doplnil. Pokud tak v dodavatelem stanovené lhůtě neučiní, má se za to, že reklamaci vzal zpět.

III. Způsob a lhůty pro vyřízení reklamace

1. Dodavatel je povinen zajistit, aby po celou provozní dobu zákaznických center společnosti byl přítomen zaměstnanec, který převezme reklamaci odběratele. 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 nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění reklamace, pokud se s odběratelem nedohodli na lhůtě delší. Ve složitých případech, kdy je k vyřízení třeba předložení dalších úkonů (znalecký posudek, odborné vyjádření atd.), se lhůta 30 dnů prodlužuje o dobu potřebnou k zajištění těchto úkonů.
2. Dodavatel je povinen prověřit všechny závažné skutečnosti, které odběratel v reklamaci uvádí.
3. V případě reklamace týkající se dodávky vody je odběratel povinen poskytnout dodavateli nezbytnou součinnost při prověřování a řešení reklamace, zejména je povinen umožnit přístup k vodoměru za účelem jeho kontroly, odečtu stavu nebo jeho výměnu v souvislosti s prověřením jeho funkčnosti, zúčastnit se osobně odběru kontrolních vzorků nebo tímto pověřit jinou osobu, předkládat dodavateli potřebné doklady k prověření správnosti účtovaného množství dodané pitné vody.