



REKLAMAČNÍ ŘÁD

I. Obecná ustanovení

1. Společnost **Vodovody a kanalizace Vsetín, a.s.**, Vsetín, Jasenická 1106, PSČ 755 11, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném u Krajského soudu v Ostravě, oddíl B, vložka 682, IČ 47 67 46 52, DIČ CZ 47 67 46 52 (dále jen „dodavatel“) vydává ve smyslu § 36 odst. 3 písm.h) zák. č. 274/2001 Sb., o vodovodech a kanalizacích pro veřejnou potřebu (dále jen „zákon č. 274/2001 Sb.“) v návaznosti na zákon č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele v platném znění tento reklamační řád.
2. Reklamační řád stanovuje rozsah a podmínky odpovědnosti za vady pitné vody dodané vodovodem a reklamaci poskytovaných služeb v souvislosti se zajištěním dodávky vody a odvádění odpadních vod kanalizací, způsob a místo jejich uplatnění včetně nároků vyplývajících z této odpovědnosti.
3. Reklamační řád se vztahuje na dodávku vody z vodovodu a odvádění odpadních vod kanalizací realizovaných na základě písemné smlouvy uzavřené podle § 8 odst. 6 zákona č. 274/2001 Sb..

II. Rozsah odpovědnosti dodavatele

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,
 - na množství odváděných odpadních vod.

III. Místo a forma uplatnění reklamace

1. Reklamaci uplatňuje odběratel:
 - a) písemně na adresu dodavatele uvedenou ve smlouvě o dodávce vody a odvádění odpadních vod,
 - b) osobně v provozní době zákaznického centra v sídle společnosti Vsetín, Jasenická 1106,
 - c) telefonicky na reklamačním oddělení v provozní době zákaznického centra ve Vsetíně, Jasenická 1106,
 - d) elektronickou poštou na adresu obchodni@vakvs.cz,
 - e) sepsáním písemného záznamu na provozovně ve Valašském Meziříčí nebo v Rožnově pod Radhoštěm (záznam bude předán k vyřízení reklamačnímu oddělení zákaznického centra ve Vsetíně, Jasenická 1106).V případě osobně uplatněné reklamace je zaměstnanec dodavatele povinen sepsat písemný záznam o uplatněné reklamaci, který odběratel podepíše. Kopii záznamu reklamující odběratel obdrží.
2. V případě reklamace jakosti dodávané pitné vody nebo odvádění odpadních vod, kdy může dojít ke škodě na majetku nebo ohrožení zdraví osob, lze reklamaci uplatnit všemi dostupnými technickými prostředky (telefonicky, faxem, e-mail) na dispečinku, e-mail: vakvs@vakvs.cz.
3. Písemná reklamace musí obsahovat:
 - a) jméno a příjmení odběratele,
 - b) adresu odběratele,
 - c) místo odběru pitné vody nebo vypouštění odpadních vod,
 - d) popis vady nebo reklamace.
4. Stejně údaje je odběratel povinen uvést při reklamaci uplatněné telefonicky, faxem nebo a e-mailem. 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.
5. V případě reklamací, které nebudou obsahovat výše uvedené údaje nezbytné pro řádné uplatnění reklamace, bude odběratel vyzván, aby tyto údaje doplnil. Pokud tak v dodavatelem stanovené lhůtě neučiní, má se za to, že reklamaci vzal zpět..

IV. Způsob a lhůty pro vyřízení reklamace

1. Dodavatel je povinen zajistit, aby po celou provozní dobu zákaznického centra v sídle společnosti byl přítomen zaměstnanec pro převzetí reklamace. V případě, že není možno vyřídit reklamaci ihned na místě jejího podání, je dodavatel povinen zajistit její

