

Reklamační řád

pro dodávku pitné vody a odvádění odpadních vod v obci Stratov

I. Obecná ustanovení

Obec Stratov jako dodavatel pitné vody z vodovodu pro veřejnou potřebu a odvádění odpadních vod vydává ve smyslu ustanovení § 36 odst. 3 písm. g) zákona č. 274/2001 Sb., o vodovodech a kanalizacích pro veřejnou potřebu a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „ZVaK“) a v návaznosti na zákon č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů, tento reklamační řád.

Reklamační řád se vztahuje na dodávku pitné vody z vodovodu pro veřejnou potřebu a odvádění odpadních vod kanalizací pro veřejnou potřebu realizovaných na základě písemné smlouvy o dodávce pitné vody a odvádění odpadních vod, uzavřené mezi obcí Stratov coby dodavatelem a odběratelem.

Reklamační řád stanoví rozsah a podmínky odpovědnosti za vady a reklamaci poskytovaných služeb v souvislosti se zajištěním dodávky pitné vody vodovodem pro veřejnou potřebu a odvádění odpadních vod kanalizací pro veřejnou potřebu, způsob a místo jejich uplatnění včetně nároků vyplývajících z této odpovědnosti.

II. Rozsah a podmínky reklamace

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

- a) u dodávky pitné vody vodovodem pro veřejnou potřebu
 1. na kvalitu služeb poskytovaných dodavatelem na základě smlouvy,
 2. na jakost dodávané pitné vody,
 3. na množství dodané pitné vody, na její vysoký nebo nízký tlak,
 4. na technické problémy vodovodu,
 5. na vyúčtování vodného;
- b) u odvádění odpadních vod kanalizací pro veřejnou potřebu
 1. na kvalitu služeb poskytovaných dodavatelem na základě smlouvy,
 2. na odvádění odpadních vod v dohodnutém rozsahu a stanoveným způsobem,
 3. na množství odváděných odpadních vod,
 4. na technické problémy kanalizace,
 5. na vyúčtování stočného.

Reklamaci uplatňuje odběratel:

- v případě pochybnosti do 7 dnů od obdržení faktury,
- písemně na adresu pro doručování písemností uvedenou ve smlouvě o dodávce pitné vody a odvádění odpadních vod nebo elektronicky na adresu obec@stratov.cz,
- osobně v sídle dodavatele v úředních hodinách s tím, že v případě ústně uplatněné reklamace je zaměstnanec dodavatele přijímající reklamaci povinen sepsat o tomto písemný záznam.

Písemná reklamáce musí obsahovat:

1. jméno a příjmení odběratele,
2. adresu odběratele,
3. místo odběru pitné vody nebo vypouštění odpadních vod,
4. popis vady nebo důvod reklamáce.

Písemnosti zaslané odběratelem na adresu dodavatele, které nebudou obsahovat výše uvedené údaje nezbytné pro řádné uplatnění reklamáce, nebudou kvalifikovány jako reklamáce a budou dodavatelem řešeny jako stížnosti v souladu s obecně závaznými právními předpisy.

V případě reklamáce, kdy může dojít ke škodě na majetku nebo ohrožení zdraví osob, lze reklamaci uplatnit telefonicky na tel. č. **325 551 461**.

Výše uvedené údaje jsou nezbytné i 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 reklamáce.

III. Způsob a lhůty pro vyřízení reklamáce

Dodavatel je povinen podat odběrateli písemnou zprávu o způsobu vyřízení jeho reklamáce do 30 pracovních dnů na adresu odběratele.

Odběratel je povinen poskytnout dodavateli nezbytnou součinnost při prošetřování a řešení reklamací zejména tím, že podává pravdivé informace o reklamované skutečnosti. Dále je odběratel povinen umožnit dodavateli 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 dodavatele do připojené nemovitosti za účelem prověření technického stavu vodovodní a kanalizační přípojky a předkládat dodavateli potřebné doklady ke kontrole správnosti účtovaného množství dodané pitné vody a odváděných odpadních vod. Pokud odběratel neposkytne při vyřizování reklamáce dodavateli potřebnou součinnost, není dodavatel výše uvedeným termínem pro vyřízení reklamáce vázán.

Zjevná vada jakosti pitné vody (zápach, zákal, barva apod.) musí být reklamována odběratelem nejpozději do 24 hodin od zjištění, ostatní vady jakosti pitné vody bez zbytečného odkladu po jejich zjištění. Na základě popisu reklamované vady rozhodne pověřený zaměstnanec dodavatele, zda bude proveden kontrolní odběr vzorku pitné vody v dané lokalitě, přičemž při tomto rozhodování vychází z již provedených a vyhodnocených vzorků pitné vody dodávané stejným vodovodem v dané lokalitě na základě plánu kontroly pitné vody dle zákona č. 258/2000 Sb., schváleného orgánem ochrany veřejného zdraví. Odběr kontrolního vzorku zajistí dodavatel nejpozději do 24 hodin od uplatnění reklamáce s tím, že odběr vzorků bude proveden za přítomnosti odběratele nebo jím pověřené osoby na místě odběru vzorku pro kontrolu jakosti pitné vody stanovené 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 dodavatele předložen přehled výsledků rozborů vzorků pitné vody v dané lokalitě s tím, že tyto splňovaly hygienické požadavky na pitnou vodu stanovené vyhláškou č. 252/2004 Sb., a reklamáce bude po provedení rozboru vzorku kvalifikována jako neoprávněná, uhradí náklady na provedení odběru a rozboru kontrolního vzorku pitné vody odběratel.

Na základě reklamáce množství dodané pitné vody, kdy ze strany odběratele není zpochybňována funkčnost vodoměru a správnost měření, zajistí dodavatel ve lhůtě do 3 dnů od podání reklamáce provedení kontrolního odečtu stavu vodoměru,

a to za přítomnosti odběratele nebo jím pověřené osoby. Vyhodnocení reklamace bude provedeno bezprostředně po provedení kontrolního odečtu stavu vodoměru a porovnání zjištěných údajů s údaji o odběrném místě vedenými dodavatelem.

V případě reklamace množství dodané pitné vody z důvodu pochybnosti o správnosti měření dodané pitné vody vodoměrem, zajistí dodavatel na základě písemné žádosti odběratele ve lhůtě do 30-ti dnů od jejího doručení přezkoušení vodoměru u autorizované zkušebny. Výsledky přezkoušení oznámí dodavatel neprodleně písemně odběrateli. Náklady spojené s přezkoušením a výměnou vodoměru budou hrazeny podle výsledku přezkoušení vodoměru dle § 17 odst. 4 ZVaK.

V případě reklamace odvádění odpadních vod v dohodnutém rozsahu a stanoveným způsobem zajistí dodavatel nejpozději do 24 hodin prošetření reklamace na místě samém za přítomnosti odběratele nebo jím pověřené osoby.

V případě reklamace množství odváděných odpadních vod je dodavatel povinen do 3 dnů prověřit údaje, na jejichž základě je množství stanoveno.

Jestliže je s reklamací spojena nutnost vrátit vystavenou fakturu, je odběratel povinen tuto fakturu vrátit dodavateli před uplynutím lhůty splatnosti. V případě nesprávnosti faktury je dodavatel povinen fakturu opravit nebo vyhotovit fakturu novou a tuto zaslat odběrateli s vyrozuměním o výsledku reklamačního řízení. Nová lhůta splatnosti faktury (30 dní) začíná běžet dnem doručení vyrozumění o výsledku reklamačního řízení. Při neoprávněném vrácení faktury bude postupováno jako při jejím nezaplacení.

IV. 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., a která byla orgánem ochrany veřejného zdraví ve smyslu zákona č. 258/2000 Sb., o ochraně veřejného zdraví, ve znění pozdějších předpisů, 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 ZVaK, v případě reklamace množství odvedené odpadní vody podle § 19 ZVaK.

V ostatních případech je dodavatel povinen bez zbytečného odkladu na vlastní náklady oprávněnou reklamaci vyřešit, a to odstraněním závadného stavu.

Uplatněním nároku z odpovědnosti za vady zůstává nedotčena odpovědnost dodavatele za škody způsobené provozováním či vadou výrobku dle občanského zákoníku.

V. Účinnost

Tento reklamační řád nabývá účinnosti dne **01.11.2020**, schválením usnesením Zastupitelstva obce Stratov **č. 714 ze dne 14.10.2020**.