

Obec Žďár

BŘEHY 20, 294 11 LOUKOV

IČO: 00238945

info@obec-zdar.eu, tel.: 776555520, 774740188

REKLAMAČNÍ ŘÁD

DODÁVKY PITNÉ VODY a ODVÁDĚNÍ SPLAŠKOVÉ ODPADNÍ VODY

Článek 1

Obec Žďár jako dodavatel pitné vody z vodovodu pro veřejnou potřebu a provozovatel kanalizace pro veřejnou potřebu (dále jen dodavatel) vydává ve smyslu § 36 odst. 3 písm. g) zákona č. 274/2001 Sb., o vodovodech a kanalizacích pro veřejnou potřebu, ve znění pozdějších předpisů (dále jen zákon) tento reklamační řád.

Článek 2

Reklamační řád se vztahuje na dodávku pitné vody z vodovodu pro veřejnou potřebu a odvádění splaškových odpadních vod kanalizací pro veřejnou potřebu, prováděné na základě písemné smlouvy uzavřené podle § 8 odst. 6 zákona. Reklamační řád stanovuje rozsah a podmínky odpovědnosti za vady pitné vody dodané vodovodem pro veřejnou potřebu, za vady služeb poskytovaných v souvislosti se zajištěním dodávky pitné vody a se zajištěním odvádění odpadních vod kanalizací pro veřejnou potřebu, způsob a místo jejich uplatnění včetně nároků vyplývajících z této odpovědnosti.

Článek 3

Odběratel má právo uplatnit vůči dodavateli reklamaci:

1) u dodávky pitné vody:

- a) jakosti dodávané pitné vody
- b) množství dodané pitné vody
- c) vyúčtování

2) u odvádění odpadních vod:

- a) množství odváděných odpadních vod
- b) vyúčtování

Článek 4

Reklamaci uplatňuje odběratel bez zbytečného odkladu jedním z následujících způsobů:

- písemně v tištěné nebo elektronické podobě na adresu pro doručování písemností uvedenou ve smlouvě o dodávce vody a ve smlouvě o odvádění odpadní vody
- osobně v kanceláři dodavatele, tj. obecního úřadu Žďár v úředních hodinách tj. v pondělí a ve středu od 8.00 hod. do 17.00 hod. s tím, že v případě takto uplatněné reklamace je zaměstnanec obecního úřadu povinen na žádost odběratele potvrdit příjem reklamace
- v případě reklamace jakosti dodávané pitné vody nebo množství odváděné odpadní vody, kdy může dojít ke škodě na majetku nebo ohrožení zdraví osob, lze reklamaci uplatnit telefonicky na telefonním čísle **776555520, 774740188**

Článek 5

Písemné vyhotovení reklamace musí obsahovat:

- jméno a příjmení nebo obchodní jméno odběratele
- adresu odběratele, kontaktní telefon nebo e-mail
- místo odběru pitné vody, místo odvádění odpadní vody nebo místo uplatňování reklamace
- popis vady nebo reklamace.

Stejně údaje jsou nezbytné pro reklamaci uplatněnou telefonicky. Zaměstnanec dodavatele je povinen vyhotovit o takto podané reklamaci na žádost odběratele písemný záznam s uvedením výše specifikovaných údajů nezbytných pro vyřízení reklamace.

V případě písemností zaslaných odběratelem na adresu dodavatele, které nebudou obsahovat výše uvedené údaje nezbytné pro řádné vyřízení reklamace, nebudou tyto písemnosti uznány jako reklamace.

Článek 6

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 bez zbytečného odkladu na adresu odběratele. Reklamace musí být vyřízena nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění reklamace. Výjimkou je případ uvedený v článku 10 tohoto reklamačního řádu, pokud se dodavatel s odběratelem nedohodli jinak. Není-li možné reklamaci v uvedené lhůtě vyřídit, informuje dodavatel odběratele písemně o způsobu a termínu řešení.

Článek 7

Odběratel je povinen poskytnout dodavateli 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 dodavatele do připojené nemovitosti za účelem prověření odvádění odpadních vod.
- předložit dodavateli potřebné doklady k prověření správnosti účtovaného množství dodané pitné vody a odváděné odpadní vody

Článek 8

Zjevná vada jakosti pitné vody (zápach, zákal, barva apod.) musí být reklamována odběratelem bez zbytečného odkladu po jejím zjištění. Na základě popisu reklamované vady rozhodne pověřený zaměstnanec dodavatele, zda bude proveden kontrolní odběr vzorku vody v dané lokalitě. V případě kladného rozhodnutí bude odběr kontrolního vzorku proveden do 24 hodin od uplatnění reklamace za účasti odběratele nebo jím pověřené osoby.

V případě rozhodnutí, že kontrolní odběr vzorku nebude proveden a odběratel bude trvat na jeho provedení, bude jeho žádosti vyhověno. Odběr vzorku a následná analýza budou provedeny akreditovanou laboratoří. Pověřený zaměstnanec provede písemně vyhodnocení reklamace na základě dostupných údajů, jehož součástí bude zhodnocení oprávněnosti reklamace. Bude-li reklamace klasifikována jako neoprávněná, uhradí odběratel veškeré náklady spojené s jejím vyhodnocením.

Článek 9

V případě reklamace množství dodané pitné vody a odvedené odpadní vody, kdy ze strany odběratele není zpochybňována funkčnost vodoměru a správnost měření, zajistí dodavatel ve lhůtě do 3 dnů od podání reklamace provedení kontrolního odečtu stavu vodoměru, a to za přítomnosti odběratele nebo jím pověřené osoby. Vyhodnocení reklamace bude provedeno bezprostředně po provedení kontrolního opisu stavu vodoměru a porovnání zjištěných údajů s údaji o odběrném místě vedeném dodavatelem.

Článek 10

Při reklamaci množství dodané pitné vody a množství odvedené odpadní vody z důvodu pochybnosti o správnosti měření dodané pitné vody vodoměrem zajistí dodavatel na základě písemné žádosti odběratele ve lhůtě do 30 dnů od jejího doručení přezkoušení vodoměru u subjektu oprávněného provádět státní metrologickou kontrolu měřidel. Výsledky přezkoušení oznámí dodavatel neprodleně písemně odběrateli. Náklady spojené s přezkoušením a výměnou vodoměru budou hrazeny podle výsledku přezkoušení vodoměru dle § 17 odst. 4 zákona. Žádost o přezkoušení vodoměru nezbavuje odběratele povinnosti zaplatit ve stanovené lhůtě úplatu za vodné a stočné.

Odběratel má právo zajistit si na vlastní náklady metrologickou zkoušku vodoměru na místě jeho instalace, a to nezávislým měřidlem připojeným na odbočení s uzavěrem za osazeným vodoměrem na potrubí vnitřního vodovodu před jeho prvním rozdělením. Tuto zkoušku provede za přítomnosti dodavatele na základě smlouvy s odběratelem Český metrologický institut, pokud to vnitřní vodovod umožňuje. Zjistí-li se odchylka větší, než připouští zákon č. 505/1990 Sb., o metrologii, ve znění pozdějších předpisů, vodoměr se považuje za nefunkční a při stanovení množství dodané vody a odvedené odpadní vody pro vypořádání případné reklamace se postupuje podle § 17 odst. 4 písm. a) zákona. V případě oprávněné reklamace množství dodané pitné vody a množství odvedené odpadní vody bude postupováno podle § 17 zákona.

Článek 11

Údaje uvedené ve faktuře je možné reklamovat tak, že ji odběratel vrátí dodavateli a uvede, které údaje považuje za nesprávné. Oprávněnou reklamací údajů před uplynutím lhůty splatnosti uvedené na faktuře přestává běžet původní lhůta splatnosti faktury. U reklamace po uplynutí lhůty splatnosti je odběratel povinen fakturu uhradit ve lhůtě splatnosti uvedené na faktuře.

U oprávněné reklamace je dodavatel povinen provést finanční vypořádání formou dobropisu nebo doúčtování.

V případě neoprávněné reklamace zůstává v platnosti původní faktura.

Článek 12

Pokud odběratel neoznámí ukončení smluvního vztahu, postupuje dodavatel v souladu s podmínkami uvedenými ve smlouvě. Reklamace z důvodu neoznámení změny odběratele jsou bezpředmětné.

V případě, že opravu vyúčtování bude třeba provést z důvodu nesplnění informačních povinností odběratele, bude tato oprava provedena na náklady odběratele.

Článek 13

Reklamace odběratele bude zamítnuta, pokud odběratel neprokáže, že dodávka pitné vody případně odvádění odpadní vody měly vady. Dále bude reklamace zamítnuta v případě, že odběratel vadu neoznámí bez zbytečného odkladu poté, kdy vadu zjistil nebo při vynaložení odborné péče měl tuto vadu zjistit. Reklamace na kvalitu pitné vody bude zamítnuta v případě prokázaného neoprávněného propojení vlastního zdroje vody s vodovodem pro veřejné zásobování. V ostatním se uplatňování reklamací, pokud dále v reklamačním řádu není upraveno jinak, řídí přiměřeně ustanoveními občanského zákoníku.

Článek 14

V případě, že odběratel nesouhlasí se způsobem vyřešení reklamace, má možnost požádat Českou obchodní inspekci o řešení sporu mimosoudní cestou.

Článek 15

Tento reklamační řád nabývá platnosti 1.2.2019

Za dodavatele:

Jan Süsser, starosta obce Žďár

