

REKLAMAČNÍ ŘÁD

I. Obecná ustanovení

Obec Častrov jako provozovatel vodárenské infrastruktury (dále jen dodavatel) zajišťující dodávku pitné vody z veřejného vodovodu a odvádění odpadních vod veřejnou kanalizací, 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, v platném znění, a v návaznosti na zákon č. 634/1992 Sb. o ochraně spotřebitele v platném znění, a příslušná ustanovení zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník tento reklamační řád:

Reklamační řád stanovuje rozsah a podmínky uplatnění práva odběratele z vadného plnění, způsob a místo jeho uplatnění, včetně nároků vyplývajících z povinnosti dodavatele. Právo z vadného plnění se vztahuje na dodávku pitné vody z vodovodu a odvádění odpadních vod kanalizací realizovaných na základě písemné smlouvy uzavřené podle § 8, odst. 6 výše uvedeného zákona o vodovodech a kanalizacích.

II. Rozsah a podmínky reklamace

Odběratel má právo uplatnit vůči dodavateli reklamaci:

- a) u dodávek pitné vody**
 - na jakost dodávané pitné vody,
 - na množství dodané pitné vody,
 - na tlak dodávané pitné vody,
 - na správnost fakturace,

- b) u odvádění odpadních vod**
 - na odvádění odpadních vod v dohodnutém rozsahu a stanoveným způsobem,
 - na množství odváděných odpadních vod,
 - na správnost fakturace.

Reklamaci uplatňuje odběratel:

- písemně na adresu sídla dodavatele,
- osobně v úředních hodinách ve dnech v pondělí a ve středu od 8:00 do 17:00 hod, s tím, že v případě ústně uplatněné reklamace je zaměstnanec dodavatele pověřený k vyřizování reklamací povinen sepsat o tomto písemný záznam.
- telefonicky 24 hodin denně: pouze v případě reklamace jakosti dodávané pitné vody nebo odvádění odpadních vod, kdy může dojít ke škodě na majetku nebo ohrožení zdraví osob. Na tel. čísle 601 370 355

Písemná reklamace musí obsahovat:

- jméno a příjmení odběratele, případně firmu a IČ odběratele,
- adresu odběratele, případně sídlo odběratele,
- pokud možno telefonní číslo a e-mailovou adresu,
- adresu odběrného místa,
- adresu místa vypouštění odpadních vod,
- popis vady nebo reklamace.

Stejně údaje jsou nezbytné 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 reklamace.

V případě písemností zaslanych odběratelem na adresu dodavatele, které nebudou obsahovat výše uvedené údaje nezbytné pro řádné uplatnění reklamace, nebudou tyto kvalifikovány jako reklamace a budou dodavatelem řešeny jako stížnost (běžné podněty).

III. Způsob a lhůty pro vyřízení reklamace

Dodavatel je povinen zajistit vyřízení reklamace a podání písemné zprávy odběrateli o způsobu jejího vyřízení bez zbytečného odkladu na adresu odběratele. Reklamace musí být vyřízena nejpozději do 30-ti kalendářních dnů ode dne jejího uplatnění (u reklamace jakosti dodávané vody neprodleně), pokud se dodavatel s odběratelem nedohodli na lhůtě delší.

Odběratel je povinen poskytnout dodavateli nezbytnou součinnost při prošetřování a řešení reklamací, zejména je povinen umožnit přístup k vodoměru a všem jeho komponentům, zejména plombě vodoměru a zařízení umožňující dálkový odečet za účelem jejich kontroly, odečtu stavu nebo výměny vodoměru v souvislosti s prověřením jeho funkčnosti, strpět několikadenní instalaci zařízení pro kontinuální záznam tlaku a průtoku, 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, prověření stavu vodovodní nebo kanalizační přípojky nebo zařízení vnitřního vodovodu nebo kanalizace a předkládat dodavateli potřebné doklady k prověření správnosti účtovaného množství dodané pitné vody a odváděných odpadních vod.

1) Zjevná vada jakosti vody (zápach, zákal, barva, apod.) musí být reklamována odběratelem nejpozději do 24 hodin od jejího zjištění, ostatní vady jakosti bez zbytečného odkladu po jejich zjištění. Na základě popisu reklamované vady rozhodne pověřený zaměstnanec dodavatele, zda bude proveden kontrolní odběr vzorku vody v dané lokalitě, přičemž při tomto rozhodování vychází z již provedených a vyhodnocených vzorků vody dodávaných stejným vodovodem v dané lokalitě na základě plánu kontroly jakosti pitné vody vypracovaného dle zákona č. 258/2000 Sb., ve znění pozdějších předpisů, schváleného orgánem ochrany veřejného zdraví. Případný odběr kontrolního vzorku zajistí dodavatel v pracovních dnech nejpozději do 24 hodin (v době pracovního klidu v nejbližší pracovní den) od uplatnění reklamace s tím, že odběr vzorků bude proveden za přítomnosti odběratele v místě závady či v nejbližším místě určeném pro kontrolu jakosti pitné vody 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 vody v dané lokalitě s tím, že tyto splňovaly hygienické požadavky na pitnou vodu stanovené vyhláškou č. 252/2004 Sb. ve znění pozdějších předpisů, a reklamace bude po provedení rozboru vzorku kvalifikována jako neoprávněná, uhradí odběratel náklady na provedení odběru a rozboru kontrolního vzorku vody.

2) Reklamace množství dodané pitné vody, zajistí dodavatel ve lhůtě do 10 pracovních dnů od uplatnění reklamace provedením kontrolního odečtu stavu vodoměru, a to za přítomnosti odběratele. Výsledek kontrolního odečtu vodoměru bude potvrzen podpisem odběratele. Vyhodnocení reklamace bude provedeno bezprostředně po kontrolním opisu stavu vodoměru a porovnání zjištěných údajů s údaji o odběrném místě vedeném dodavatelem.

3) Při reklamaci množství dodané pitné vody z důvodu pochybnosti o správnosti měření dodané pitné vody vodoměrem nebo závady na vodoměru:

- má odběratel právo požádat dodavatele podle § 17 odst. 3 zákona č. 274/2001 Sb., v platném znění o přezkoušení vodoměru. Toto právo je oprávněn uplatnit nejpozději při výměně vodoměru. Žádost odběratele musí být písemná. Dodavatel je povinen zajistit ve lhůtě do 30ti kalendářních dnů od doručení žádosti dodavateli a po úhradě finanční zálohy přezkoušení vodoměru u autorizované zkušebny. Výsledek přezkoušení oznámí dodavatel neprodleně písemně odběrateli.
- odběratel si může zajistit na své náklady metrologickou zkoušku vodoměru na odběrném místě (místě instalace) podle § 16 odst. 4 zákona č. 274/2001 Sb., v platném znění, pokud to vnitřní vodovod umožňuje. Zkouška se provádí nezávislým měřidlem připojeným na odbočení s uzávěrem za osazeným vodoměrem na potrubí vnitřního vodovodu před jeho prvním rozdělením. Tuto zkoušku provede autorizovaná zkušebna (Český metrologický institut) vždy za přítomnosti dodavatele.

4) V případě reklamace zjevného překročení mezních hodnot rozsahu tlaku dodávané vody v místě napojení vodovodní přípojky předepsaných vyhláškou č. 428/2001 Sb., v platném znění, zajistí dodavatel do 30ti dní od podání písemné reklamace komplexní proměření tlakových poměrů v příslušné vodovodní přípojce. V případě nebezpečí vzniku škod na majetku neprodleně. Pokud není technicky možno provést měření tlaku v místě napojení vodovodní přípojky na veřejný vodovod, provede se měření tlaku v místě vodoměrné soupravy, nejčastěji pak instalací tlakového čidla na vypouštěcí kohoutek vodoměrné soupravy. Tlakový rozdíl mezi nadmořskou výškou umístění vodoměrné soupravy a místa napojení vodovodní přípojky na veřejný vodovod bude k výsledku měření připočten anebo odečten. Náklady spojené s měřením tlaku v rámci oprávněné reklamace budou hrazeny dodavatelem. V případě neoprávněné reklamace hradí tyto náklady odběratel.

5) 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. Toto platí v případě úplného či částečného

omezení odvádění odpadních vod (havarijní stav), v ostatních případech do 10 pracovních dnů, prošetření reklamace na místě samém za přítomnosti odběratele nebo jím pověřené osoby.

6) V případě reklamace množství odváděných odpadních vod je dodavatel povinen do 10 pracovních dnů prověřit údaje, na základě kterých je množství stanoveno. V případech velkých provozoven využívaných k podnikatelským účelům, kdy není množství odpadních vod měřeno, může se dodavatel s odběratelem dohodnout na prověření množství odváděných odpadních vod umístěním přenosného certifikovaného měřicího zařízení dodavatele na dohodnutém místě a po stanovenou dobu.

7) Jestliže je s reklamací spojena nutnost vrátit vystavenou fakturu, je odběratel povinen tuto fakturu vrátit dodavateli před uplynutím lhůty její splatnosti vč. zdůvodnění. Dodavatel je pak povinen podle povahy nesprávnosti faktury fakturu opravit nebo vyhotovit fakturu novou. Oprávněným vrácením faktury přestává běžet původní lhůta splatnosti. Oprava faktury bude provedena následně po realizaci kontrolního odečtu stavu vodoměru (viz. Článek III., odst. 2) nebo při prokázání správného stavu jiným věrohodným způsobem.

IV. Nároky vyplývající z vadného plnění

1) V případě dodávky pitné vody, u které bylo na základě reklamace její jakosti prokázáno, že dlouhodobě nesplňuje hygienické požadavky na pitnou vodu dle vyhl. č. 252/2004 Sb., ve znění pozdějších předpisů, má odběratel právo na odečet z fakturace takového množství vody (z pohyblivé složky ceny pro vodné), u jehož dodávky nebyla prokazatelně dodržena předepsaná jakost.

2) V případě oprávněné reklamace množství dodané pitné vody bude postupováno dle § 17 zákona č. 274/2001 Sb., ve znění pozdějších předpisů, v případě reklamace množství odvedené odpadní vody podle § 19 téhož zákona.

3) Dodavatel je povinen bez zbytečného odkladu na vlastní náklady oprávněnou reklamaci vyřešit, a to odstraněním závadného stavu.

4) Uplatněním nároku z práva odběratele z vadného plnění zůstává nedotčena odpovědnost dodavatele za škody způsobené provozem svého zařízení, a to dle občanského zákoníku, popřípadě za škodu způsobenou vadou výrobku dle zákona č. 59/1998 Sb. v platném znění.

V. Mimosoudní řešení sporů

Odběratel může v souladu se zákonem č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele ve znění pozdějších předpisů řešit své spory s dodavatelem zboží nebo poskytovatelem služeb též mimosoudní cestou. Odběratel (fyzická osoba, která nejedná v rámci své podnikatelské činnosti nebo v rámci samostatného výkonu svého povolání), se může ve věci sporu obrátit na Českou obchodní inspekci a tuto požádat o vyřešení sporu mimosoudní cestou. Takový návrh může odběratel podat nejpozději do 1 roku ode dne, kdy uplatnil své právo, které je předmětem sporu u dodavatele. Více informací k této problematice je uvedeno na stránkách České obchodní inspekce – www.coi.cz

VI. Závěrečná ustanovení

Tento reklamační řád nabývá účinnosti dnem 1.2.2024

V Častrově, 1.2.2024

Ing. Miroslav Červenka
Starosta Obce Častrov