Reklamační řád

stanovený pro vodovod a kanalizaci, provozovaný obcí Kolešovice jako vlastníkem a provozovatelem ve smyslu ustanovení §2 odst. 5 zákona č. 274/2001 Sb., o vodovodech a kanalizacích pro veřejnou potřebu, v platném znění (dále jen „ZVK") nebo jako provozovatelem na základě smlouvy s vlastníkem.

1. Obecná ustanovení

Obec Kolešovice jako provozovatel vodovodu a kanalizace pro veřejnou potřebu (dále jen provozovatel) vydává ve smyslu §36 odst. 3 písm. g) ZVK a v návaznosti na zákon č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, v platném znění, tento reklamační řád.

Reklamační řád stanovuje rozsah a podmínky dle práva z vadného plnění dodávky 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 tohoto práva. Reklamační řád se vztahuje na dodávku vody z vodovodu a odvádění odpadních vod kanalizací, realizovaných na základě písemné smlouvy uzavřené podle §8, odst. 6 ZVK. Reklamační řád je součástí informací o podmínkách pro uzavření smlouvy.

2. Rozsah a podmínky reklamace

Odběratel má právo uplatnit vůči dodavateli (provozovateli) 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

Reklamaci uplatňuje odběratel:

- písemně na adresu dodavatele uvedenou ve smlouvě o dodávce vody a odvádění odpadních vod
- osobně v sídle dodavatele, v kanceláři dodavatele v době vymezených hodin pro veřejnost s tím, že v případě ústně uplatněné reklamace je dodavatel povinen na vyžádání sepsat o tomto písemný záznam
- telefonicky na tel. č. 313 582 296, pouze v případě reklamace jakosti dodávané pitné vody nebo odvádění odpadních vod, kdy může dojít ke škodě na majetku nebo ohrožení zdraví osob.

Písemná reklamace musí obsahovat:

- jméno a příjmení odběratele
- adresu odběratele a případně telefonické spojení, ev. e-mail
- místo odběru pitné vody nebo vypouštění odpadních vod
- popis vady nebo reklamace

V případě písemností zaslaných 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 stížnosti v souladu s obecně závaznými právními předpisy.

3. Způsob a lhůty pro vyřízení reklamace

V případě, že není možno vyřídit reklamaci ihned na místě jejího podání (osobní návštěva), 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-ti kalendářních dnů ode dne uplatnění reklamace, pokud se dodavatel s odběratelem nedohodli na delší lhůtě. O výsledku reklamace musí být odběratel informován. Je-li na základě reklamace vystavena opravná faktura, považuje se současně za písemné oznámení výsledku reklamace.

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 a předkládat dodavateli potřebné doklady k prověření správnosti účtovaného množství dodané pitné vody a odvádění odpadních vod.

Reklamace se řídí následujícími ustanoveními:

a) Zjevná vada jakosti vody (zápach, zákal, barva apod.) musí být reklamována odběratelem nejpozději do 24 hodin od zjištění, ostatní vady jakosti bez zbytečného odkladu po jejich zjištění. Na základě popisu reklamované vady rozhodne pověřená osoba 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 pitné vody dle zákona č.258/2000 Sb. v platném znění schváleného orgánem ochrany veřejného zdraví. Odběr kontrolního vzorku zajistí dodavatel bez zbytečného odkladu s tím, že odběr vzorků bude proveden za přítomnosti odběratele nebo jím pověřené osoby na místě odběru vzorku vody pro kontrolu pitné vody stanovených 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 pověřenou osobou dodavatele předložen přehled výsledků rozborů vzorků vody v dané lokalitě s tím, že tyto splňovaly hygienické požadavky na pitnou vodu stanovené vyhlášky č. 252/2004 Sb. v platném znění nebo povolené orgánem ochrany veřejného zdraví ve smyslu zákona č. 258/2000 Sb. a reklamace bude po provedení rozboru vzorku kvalifikována jako neoprávněná, uhradí odběratel náklady na provedení odběru a rozboru kontrolního vzorku vody.

   Vzorek přinesený osobně zákazníkem, který reklamuje kvalitu dodávané vody, není možno považovat za prokazatelný. Odběr vzorků musí být proveden oprávněnou osobou a způsobem v souladu s ČSN ISO 5666 (757051).

b) Na základě reklamace množství dodané vody, kdy ze strany odběratele není zpochybňována funkčnost vodoměru a správnost měření, zajistí dodavatel 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.

c) V případě reklamace množství dodané vody z důvodu pochybnosti o správnosti měření dodané 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 ZVK v platném znění.

V případě reklamace odvádění odpadních vod v dohodnutém rozsahu a stanoveným způsobem zajistí dodavatel prošetření reklamace na místě samém za přítomnosti odběratele nebo jím pověřené osoby. Je-li předmětem reklamace měření odváděných odpadních vod pomocí měřidla ve vlastnictví odběratele, postupuje se analogicky k předchozímu bodu a § 17, odst. 4 ZVK.

d) Jestliže je s reklamací spojena nutnost vrátit vystavenou fakturu, je odběratel povinen tuto fakturu vrátit dodavateli před uplynutím lhůty splatnosti. Dodavatel je pak povinen podle povahy nesprávnosti faktury vyhotovit fakturu novou. Oprávněným vrácením faktury přestává běžet původní lhůta splatnosti.

e) Vzniknou-li chyby nebo omyly při vyúčtování nesprávným odečtem, početní chybou apod., mají odběratel i dodavatel nárok na vyrovnání nesprávně vyúčtovaných částek. Odběratel může uplatnit reklamace nejpozději do termínu splatnosti uvedeného na faktuře. V případě neoprávněné reklamace budou náklady vzniklé dodavateli vyúčtovány odběrateli.

4. Práva z vadného plnění

V případě dodávky 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., v platném znění, prohlášena za nepitnou, a zároveň na základě této skutečnosti zakázal používání této vody, nebo se jedná o zjevné senzorické závady, 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 zákona č. 274/2001 Sb., v případě reklamace množství odvedené odpadní vody podle § 19 téhož zákona.

V ostatních případech je dodavatel povinen bez zbytečného odkladu na vlastní náklady oprávněnou reklamaci vyřešit a to odstraněním závadného stavu. Maximální lhůtou, do které je dodavatel povinen reklamaci vyřešit, je 30 dnů ode dne podání reklamace.

V případě, že do této doby není možné zodpovědně o oprávněnosti reklamace rozhodnout, je dodavatel povinen toto zákazníkovi oznámit spolu se zdůvodněním, proč řešení reklamace přesáhne tuto lhůtu.

Uplatněním nároku z odpovědnosti za vady zůstává nedotčena odpovědnost provozovatele za škody způsobené provozní činností dle § 2924 občanského zákoníku, popřípadě za škodu způsobenou vadou výrobku dle § 1925 občanského zákoníku.

5. Platnost

Tento reklamační řád nabývá účinnosti dnem 01. 04. 2021.

Schválil Martin Dvořák, starosta obce.

V Kolešovicích, dne 01. 04. 2021.

OBEC KOLEŠOVICE