

REKLAMAČNÍ ŘÁD DODÁVKY VODY

PROVOZOVATEL
VODOVODU OUDOLEŇ
(současně vlastník vodovodu)

Název:	Obec Oudoleň
se sídlem	Oudoleň 123, 582 24 Oudoleň
IČO	00267996
zastoupený:	starostka obce – Mgr. Blanka Zvolánková
telefon:	773 744 815, 569 642 201
e-mail:	obec@oudolen.cz
web:	http://www.oudolen.cz//
ID datové schránky:	w35bmpz

Čl. 1

Obec Oudoleň jako provozovatel vodovodu (dále jen „provozovatel“ či „dodavatel“) vydává v souladu s ustanovením § 36 odst. 3 písm. g) zák. č. 274/2001 Sb., o vodovodech a kanalizacích pro veřejnou potřebu, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „Zákon“), tento reklamační řád.

Čl. 2

Reklamační řád stanovuje rozsah a podmínky odpovědnosti za vady dodávek vody dodané vodovodem a reklamaci poskytovaných služeb v souvislosti se zajištěním dodávky vody z vodovodu, způsob a místo jejich uplatnění, včetně nároků vyplývajících z této odpovědnosti. Reklamační řád se vztahuje na dodávku vody z vodovodu realizovaných na základě písemné smlouvy uzavřené podle § 8 odst. 6 Zákona.

Čl. 3

Odběratel má právo uplatnit vůči dodavateli odpovědnost za vady a reklamaci u dodávky pitné vody na jakost a množství dodané vody.

Čl. 4

Reklamaci uplatňuje odběratel bez zbytečného odkladu nejpozději do 30 dnů od skutečnosti, která je důvodem reklamace:

- písemně na adresu pro doručování písemností uvedenou ve smlouvě o dodávce vody,
- osobně na obecním úřadě v úřední hodiny (pondělí, středa: 7.30 – 17.00 hodin, úterý, čtvrtek, pátek: 7.30 – 11.30 hodin) s tím, že v případě takto uplatněné reklamace je pracovník dodavatele povinen na žádost odběratele sepsat písemný záznam o uplatněné reklamaci, který odběratel podepíše, nebo
- telefonicky na tel. 773 744 815, 569 642 201, s tím, že v případě takto uplatněné reklamace je pracovník dodavatele povinen vyhotovit o takto podané reklamaci na žádost odběratele písemný záznam.

Čl. 5

Písemná reklamační musí obsahovat:

- jméno a příjmení nebo obchodní jméno odběratele
- adresu odběratele
- místo odběru vody
- popis vady nebo reklamace
- stav vodoměru v případě reklamace množství dodané vody.

Stejně údaje jsou nezbytné pro reklamaci uplatněnou osobně či telefonicky. 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.

Čl. 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-ti dnů ode dne uplatnění reklamace, vyjma případu uvedených v čl. 8 a 9, pokud se dodavatel s odběratelem nedohodli jinak.

Čl. 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 výměry v souvislosti s prověřením jeho funkčnosti, zúčastnit se osobně odběru kontrolních vzorků nebo tímto pověřit jinou osobu, umožnit přístup pověřeným pracovníkům dodavatele do připojené nemovitosti a předkládat dodavateli potřebné doklady k prověření správnosti účtovaného množství dodané vody.

Čl. 8

Zjevnou vadu jakosti vody (zápach, zákal, barva apod.) je nutno reklamovat nejpozději do 24 hodin od zjištění, ostatní vady jakosti bez zbytečného odkladu po jejich zjištění. Na základě popisu reklamované vady rozhodne pověřený pracovník 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 vody dle zákona č. 258/2000 Sb., o ochraně veřejného zdraví, schváleného orgánem ochrany veřejného zdraví. Odběr kontrolního vzorku zajistí dodavatel nejpozději do 24 hodin od uplatnění reklamace s tím, že odběr vzorku bude proveden za přítomnosti odběratele nebo jím pověřené osoby. 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 pracovníkem dodavatele předložen přehled výsledků rozborů vzorků vody v dané lokalitě s tím, že tyto splňovaly hygienické požadavky na pitnou vodu stanovené platnými právními předpisy nebo povolené orgánem ochrany veřejného zdraví a reklamace bude po provedení rozboru vzorku kvalifikována jako neoprávněná, uhradí odběratel náklady na provedení odběru a rozboru kontrolního vzorku vody.

Čl. 9

V případě reklamace množství dodané vody, kdy ze strany odběratele není zpochybňována funkčnost vodoměru a správnost měření, zajistí dodavatel ve lhůtě do 7 pracovních 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 odečtu stavu vodoměru a porovnání zjištěných údajů s údaji o odběrném místě vedeném dodavatelem.

Čl. 10

Při reklamaci 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 Zákona. Žádost o přezkoušení vodoměru nezbavuje odběratele povinnosti zaplatit ve stanovené lhůtě úplatu za vodné a stočné.

Čl. 11

V případě oprávněné reklamace množství dodané vody bude postupováno dle § 17 Zákona. Množství dodané vody se v tomto případě stanoví podle skutečného odběru ve stejném období roku předcházejícímu tomu období, které je předmětem reklamace nebo žádosti o přezkoušení vodoměru. V případě, že takové údaje nejsou k dispozici, nebo jsou zjevně zpochybnitelné, stanoví se množství dodané vody podle následného odběru ve stejném období roku nebo podle směrných čísel spotřeby vody, pokud se dodavatel s odběratelem nedohodne jinak. V ostatních případech je dodavatel povinen bez zbytečného odkladu na vlastní náklady oprávněnou reklamaci vyřešit, a to odstraněním závadného stavu a zajistit opravu fakturace vyplývající z reklamace.

Čl. 12

Při změně odběratele postupuje odběratel dle podmínek uvedených ve smlouvě. Reklamace z důvodu neoznámení změny odběratele nebude považována za důvodnou a nebude uznána její oprávněnost. V případě, že opravu fakturace bude třeba provést z důvodu nesplnění informačních povinností odběratele, bude tato oprava provedena na náklady odběratele.

Čl. 13

Reklamacie odběratele bude zamítnuta, pokud odběratel neprokáže, že dodávka vody měla vady. Dále bude reklamacie zamítnuta v případě, že odběratel vadu neoznámí bez zbytečného odkladu poté, kdy vady zjistil nebo při vynaložení odborné péče měl vady zjistit. V ostatním se uplatňování reklamací, pokud dále v reklamačním řádu není upraveno jinak, řídí přiměřeně ustanoveními občanského zákoníku nebo obchodního zákoníku.

Čl. 14

Odběratel, jakožto spotřebitel, je tímto v souladu s ustanovením § 14 zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, informován, že pro mimosoudní řešení sporu spotřebitele s dodavatelem ve věci uplatnění práv spotřebitele z odpovědnosti za vadné plnění je příslušným orgánem Česká obchodní inspekce. Místně příslušné inspektoráty ČOI a jejich kontakty jsou uvedeny na adrese: www.coi.cz.

Čl. 15

Tento reklamační řád nabývá účinnosti dnem 21. 8. 2019.

Příloha č. 1

Písemný záznam o podané reklamaci:

Jméno a příjmení odběratele /Obchodní jméno odběratele:

Adresa odběratele:

Místo odběru vody:

Popis vady nebo reklamacie:

Stav vodoměru v případě reklamacie množství dodané vody: