

REKLAMAČNÍ ŘÁD

pro dodávku vody z vodovodu a pro odvádění odpadních vod kanalizací v majetku obce Bolatice

I. Obecná ustanovení

Obec Bolatice, jako dodavatel pitné vody z vodovodu pro veřejnou potřebu a služby odvádění odpadních vod 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 (dále jen zákon) a v návaznosti na zákon č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele v platném znění, tento reklamační řád. Reklamační řád stanovuje rozsah, podmínky odpovědnosti a reklamaci poskytovaných služeb v souvislosti se zajištěním dodávek pitné vody a se zajištěním odvádění odpadních vod kanalizací, způsob a místo jejich uplatnění včetně nároků vyplývajících z této odpovědnosti.

Reklamační řád se vztahuje na dodávku vody z vodovodu a odvádění odpadních vod kanalizací realizovaných na základě písemné smlouvy uzavřené podle § 8, odst. 6 výše uvedeného zákona.

II. Rozsah a podmínky reklamace

Odběratel má právo uplatnit vůči dodavateli odpovědnost za vady a reklamovat

a) u dodávek pitné vody

- jakost dodávané pitné vody
- 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 pro doručování písemností uvedenou ve smlouvě o dodávkách pitné vody a o odvádění odpadních vod (**Obec Bolatice, Hlučínská 3/95, 747 23 Bolatice**)
- V případě reklamace jakosti dodávané pitné vody nebo závady v odvádění odpadních vod, kdy může dojít ke škodě na majetku nebo ohrožení zdraví osob, lze reklamaci uplatnit telefonicky na čísle **553 654 990**.

Písemná reklamace musí obsahovat:

- jméno a příjmení nebo firmu či název odběratele,
- adresu odběratele, pokud možno i telefonický kontakt na odběratele
- u právnické osoby a fyzické podnikající osoby IČ
- místo odběru pitné vody nebo vypouštění odpadních vod
- popis vady nebo reklamace.

Stejné 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 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.

III. Způsob a lhůty pro vyřízení reklamace

Dodavatel je povinen podat písemnou zprávu odběrateli o způsobu jejího vyřízení do 15 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 povinen umožnit přístup k vodoměru za účelem odečtu, 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 dodaného množství pitné vody, odváděných odpadních vod a vnitřní kanalizace nemovité věci.

a) Zjevná vada jakosti pitné vody (zápach, zákal, barva apod.) musí být reklamována odběratelem bez zbytečného odkladu, nejpozději do 24 hodin od 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 pitné vody dle zákona č. 258/2000 Sb. ve znění pozdějších předpisů schváleného orgánem ochrany veřejného zdraví. Odběr kontrolního vzorku zajistí dodavatel nejpozději do 24 hodin od uplatnění reklamace s tím, že odběr vzorků 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 zaměstnancem dodavatele předložen přehled výsledků rozborů vzorků vody v dané lokalitě s tím, že tyto splňovaly hygienické požadavky na pitnou vodu stanovené platnou právní úpravou a reklamace bude po provedení rozboru odebraného vzorku vody z vodovodu kvalifikována jako neoprávněná, má dodavatel právo vyúčtovat odběrateli náklady na provedení odběru a rozboru tohoto kontrolního vzorku pitné vody.

b) Na základě reklamace množství dodané pitné vody, kdy ze strany odběratele není zpochybňována funkčnost vodoměru a správnost měření, zajistí dodavatel ve lhůtě do 3 pracovních dnů od podání reklamace provedení kontrolního odečtu stavu vodoměru, a to za přítomnosti odběratele nebo jím pověřené osoby. Vyhodnocení reklamace bude provedeno bezprostředně pro provedení kontrolního opisu stavu vodoměru a porovnání zjištěných údajů s údaji o odběrném místě vedeném dodavatelem za srovnatelné časové období.

c) 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 dnů od jejího doručení přezkoušení vodoměru u autorizovaného metrologického střediska dle zákona č. 505/1990 Sb. ve znění pozdějších předpisů. 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 a prováděcí vyhlášky č. 428/2001 Sb., v platném znění.

d) V případě reklamace odvádění odpadních vod v dohodnutém rozsahu a stanoveným způsobem zajistí dodavatel nejpozději do 3 dnů prošetření reklamace na místě samém za přítomnosti odběratele nebo jím pověřené osoby.

e) V případě reklamace množství odváděných odpadních vod je dodavatel povinen do 5 pracovních dnů prověřit údaje, na základě kterých je množství stanoveno.

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 fakturu opravit nebo vyhotovit fakturu novou. Oprávněným vrácením faktury přestává běžet původní lhůta splatnosti. Při neoprávněném vrácení faktury bude postupováno jako při jejím nezaplacení.

IV. Nároky vyplývající z odpovědnosti za vady

1. V případě dodávky pitné vody, u které bylo na základě reklamace její jakosti prokázáno, že nesplňuje hygienické požadavky na pitnou vodu dle platné právní úpravy a tato voda bude orgánem ochrany veřejného zdraví ve smyslu zákona č. 258/2000 Sb., 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.

2. 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.


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

4. Uplatněním nároku z odpovědnosti za vady zůstává nedotčena odpovědnost dodavatele za škody způsobené provozní činností ve smyslu §2924 občanského zákoníku.

V. Závěrečná ustanovení

Tento reklamační řád nabývá účinnosti dnem schválení rozhodnutím zastupitelstva obce

č. 56/5Z/2019 dne 17. 6.2019.


Obec Bolatice
Hlučínská 3
747 23 BOLATICE ②
IČ 00299847

Mgr. Herbert Pavera, starosta obce