

REKLAMAČNÍ ŘÁD DODÁVKY VODY A ODVÁDĚNÍ ODPADNÍCH VOD

Čl. 1

Obec Dubčany, jako dodavatel vody z vodovodu pro veřejnou potřebu (dále jen vodovod) a subjekt zajišťující odvádění odpadních vod do kanalizace pro veřejnou potřebu (dále jen kanalizace) vydává 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 a 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.

Čl. 3

Odběratel má právo uplatnit vůči dodavateli odpovědnost za vady a reklamaci:

- a) u dodávky vody
 - na jakost dodávané vody
 - na množství dodané vody
 - na tlak dodávané vody
- b) u odvádění odpadních vod - na odvádění odpadních vod stanoveným způsobem
 - na množství odváděných odpadní vody
- c) u vyúčtování
 - jakoukoliv vadu faktury, která brání její včasné úhradě

Čl. 4

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

- písemně na adresu pro doručování písemností uvedenou ve smlouvě o dodávce vody a odvádění odpadních vod
- osobně na Obecním úřadě s tím, že v případě takto uplatněné reklamace je úřad povinen na žádost odběratele sepsat o tomto písemný záznam
- e-mailem na adresu dubcany@dubcany.cz

V případě reklamace jakosti dodávané vody nebo odvádění odpadních vod, kdy může dojít ke škodě na majetku nebo ohrožení zdraví osob, lze reklamaci uplatnit telefonicky na telefonním čísle: 585348129, 723269597.

Čl. 5

Reklamace musí obsahovat:

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

Čl. 6

V případě, že není možno vyřídit reklamaci ihned, je dodavatel povinen zajistit její vyřízení a podání písemné zprávy odběrateli o způsobu jejího vyřízení bez zbytečného

odkladu na adresu odběratele. Reklamacie musí být vyřízena nejpozději do 30-ti dnů ode dne uplatnění reklamacie, vyjma případu uvedeného v čl. 10, 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 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 vody a odvádění odpadních vod.

Čl.8

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 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 kontrol jakosti pitné vody. Odběr kontrolního vzorku zajistí dodavatel nejpozději do 24 hodin od uplatnění reklamacie 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 vyhláškou č. 252/2004 Sb. v aktuálním znění, kterou se stanoví hygienické požadavky na pitnou a teplou vodu a četnost a rozsah kontroly pitné vody a reklamacie bude po provedení rozboru vzorku kvalifikována jako neoprávněná, uhradí odběratel náklady na provedení odběru a rozboru kontrolního vzorku vody.

Čl.9

V případě reklamacie množství dodané vody, kdy ze strany odběratele není zpochybňována funkčnost vodoměru a správnost měření, zajistí dodavatel ve lhůtě do 3 pracovních dnů od podání reklamacie provedení kontrolního odečtu stavu vodoměru, a to za přítomnosti odběratele nebo jím pověřené osoby. Vyhodnocení reklamacie bude provedeno bezprostředně po provedení kontrolního opisu 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 si má odběratel

- právo zajistit na vlastní náklad metrologickou zkoušku vodoměru na místě instalace. Tuto zkoušku provede za přítomnosti dodavatele na základě smlouvy s odběratelem Český metrologický institut, pokud to vnitřní vodovod umožňuje.
- písemně požádat o přezkoušení demontovaného vodoměru u autorizované zkušebny. Toto přezkoušení zajistí dodavatel ve lhůtě do 30-ti dnů od doručení žádosti. Výsledky přezkoušení oznámí dodavatel neprodleně písemně odběrateli. Náklady

spojené s přezkoušením a výměnou vodoměru budou hrazeny podle výsledku přezkoušení vodoměru dle § 17 odst. 4 zák. č. 274/2001 Sb. Žádost o přezkoušení vodoměru nezbavuje odběratele povinnosti zaplatit ve stanovené lhůtě úplatu za vodné a stočné.

Čl.11

V případě reklamace množství odvádění odpadních vod, popřípadě způsobu jejich odvádění zajistí dodavatel nejpozději do 3 dnů prošetření reklamace na místě samém za přítomnosti odběratele nebo jím pověřené osoby.

Čl.12

V případě oprávněné reklamace množství dodané vody bude postupováno dle § 17 zák. 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 a zajistit opravu fakturace vyplývající z reklamace.

Čl.13

Při změně odběratele postupuje odběratel dle podmínek uvedených ve smlouvě, případně ve „Všeobecných podmínkách dodávky vody a odvádění odpadních vod“, reklamace z důvodu neoznámení změny odběratele jsou bezpředmětné. V případě, že opravu fakturace bude třeba provést z důvodu nesplnění informačních povinností odběratele, bude tato oprava provedena na náklady odběratele.

Čl.14

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

Čl.15

Tento reklamační řád nabývá účinnosti dnem 1.1.2013

Bc. Karel Stejskal
starosta obce Dubčany
správce vodovodu a kanalizace

