

REKLAMAČNÍ ŘÁD

I. Obecná ustanovení

Obec Nová Ves, Nová Ves čp. 65, 345 06 Kdyně jako vlastník a provozovatel veřejného vodovodu a kanalizace (dále jen „Provozovatel“)

vydává

ve smyslu § 36, odst. 3, zákona č. 274/2001 Sb. o vodovodech a kanalizacích pro veřejnou potřebu a o změně některých zákonů a v návaznosti na zákon č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele v platném znění, tento reklamační řád.

Reklamační řád stanovuje rozsah a podmínky odpovědnosti za vady pitné vody dodané vodovodem a reklamaci poskytovaných služeb v souvislosti se zajištěním dodávky vody a odvádění odpadních vod kanalizací, dále 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. 16 a 17 výše uvedeného zákona.

II. Rozsah a podmínky reklamace

Odběratel, který uzavřel s provozovatelem smluvní vztah ohledně dodávky pitné vody a odvádění odpadních vod má právo uplatnit vůči provozovateli odpovědnost za vady a reklamaci:

a) u dodávky pitné vody

- na jakost dodávané pitné vody
- na množství dodané pitné vody
- na tlak dodávané pitné vody

b) u odvádění odpadních vod

- na odvádění odpadních vod v dohodnutém rozsahu a stanoveným způsobem
- na množství odváděných odpadních vod

c) u vyúčtování

- na nesprávně zaúčtované zálohy
- na jakoukoliv vadu vyúčtování, která brání jeho včasné úhradě

Reklamaci uplatňuje Odběratel:

- písemně na adresu Provozovatele pro doručování písemností uvedenou ve smlouvě o dodávce vody a odvádění odpadních vod
- osobně na Obecním úřadě Nová Ves v úředních hodinách, kde zaměstnanec Obce Nová Ves pověřený vyřizováním reklamací sepíše písemný záznam o reklamaci, který Odběratel podepíše.

V případě reklamace dodávané pitné vody nebo odvádění odpadních vod, kdy může dojít ke škodě na majetku nebo ohrožení zdraví osob, lze reklamaci uplatnit také telefonicky na telefonních číslech

379 732 380 v úředních hodinách nebo 732 100 809 mimo úřední hodiny.

Písemná reklamace musí obsahovat:

- jméno a příjmení nebo obchodní jméno Odběratele,
- adresu Odběratele, popř. telefonní číslo nebo e-mail
- místo odběru pitné vody nebo vypouštění odpadních vod, které je předmětem reklamace
- popis vady nebo reklamace.

Telefonická reklamace:

musí obsahovat stejné údaje jako písemná reklamace.

Provozovatelem pověřená osoba pro přijímání telefonických reklamací je povinna vyhotovit o telefonické reklamaci písemný záznam s uvedením výše specifikovaných údajů nezbytných pro vyřízení reklamace.

V případě, že reklamace nebude obsahovat výše uvedené údaje nezbytné pro její řádné vyřízení, bude odběratel vyzván, aby tyto údaje doplnil. Pokud tak v Provozovatelem stanovené lhůtě neučiní, má se za to, že reklamaci vzal zpět.

III. Způsob a lhůty pro vyřízení reklamace

V případě, že není možno vyřídit reklamaci ihned na místě jejího podání, je Provozovatel 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 dnů ode dne uplatnění reklamace, pokud se Provozovatel s Odběratelem nedohodli na delší lhůtě. Ve složitějším případě, kdy je potřeba získat další informace (znalecký posudek, odborné vyjádření, aj.) se lhůta 30 dnů prodlužuje o dobu potřebnou k zajištění těchto úkonů.

Provozovatel je povinen prověřit všechny závazné skutečnosti, které Odběratel v reklamaci uvádí.

Odběratel je povinen poskytnout Provozovateli 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 pracovníkům Provozovatele do připojené nemovitosti za účelem prověření odvádění odpadních vod a předkládat Provozovateli potřebné doklady k prověření správnosti účtovaného množství dodané pitné vody a odvádění odpadních vod.

Postup při vyřizování reklamace:

- a) Zjevná vada jakosti vody (zápach, zákal, barva, aj.) 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 pracovník Provozovatele, zda bude proveden kontrolní odběr vzorku vody, přičemž při tomto rozhodování vychází z již provedených a vyhodnocených vzorků vody dodávaných vodovodem v dané lokalitě na základě plánu kontroly pitné vody dle zákona č. 258/2000 Sb. schváleného orgánem ochrany veřejného zdraví. Provozovatel zajistí odběr vzorku a provedení rozboru tohoto vzorku v akreditované laboratoři nebo v laboratoři s osvědčením o správné činnosti bez zbytečného odkladu od uplatnění reklamace s tím, že odběr vzorku bude proveden za přítomnosti Odběratele nebo jím pověřené osoby. Pokud se prokáže, že Provozovatel nezpůsobil zhoršení kvality či vadu jakosti vody, uhradí náklady spojené s odběrem vzorku a jeho rozbořem odběratel. V případě, že zhoršení kvality či vadu jakosti vody způsobil Provozovatel, pak uhradí náklady spojené s odběrem vzorku a jeho rozbořem.
- b) V případě reklamace množství dodané pitné vody, kdy ze strany Odběratele není zpochybňována funkčnost vodoměru a správnost měření, zajistí Provozovatel ve lhůtě do 3 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 Provozovatelem.
- c) V případě reklamace množství dodané pitné vody z důvodu pochybnosti o správnosti měření dodané pitné vody vodoměrem, zajistí Provozovatel na základě písemné žádosti Odběratele ve lhůtě do 30 dnů od jejího doručení přezkoušení vodoměru u autorizované zkušebny. Výsledky přezkoušení oznámí Provozovatel neprodleně písemně Odběrateli. Náklady spojené s přezkoušením a výměnou vodoměru budou hrazeny podle výsledku přezkoušení vodoměru dle § 17, odst. 4 zákona č. 274/2001 Sb.

- d) V případě reklamace odvádění odpadních vod v dohodnutém rozsahu a stanoveným způsobem zajistí Provozovatel 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 Provozovatel povinen do 3 dnů prověřit údaje, na jejichž základě je množství stanoveno.
- f) Pokud je reklamace uplatňována na základě vystavené faktury, je Odběratel povinen reklamaci uplatnit a vrátit vystavenou fakturu Provozovateli před uplynutím lhůty splatnosti. Provozovatel je pak povinen podle povahy nesprávnosti faktury fakturu opravit nebo vyhotovit fakturu novou. Oprávněným vrácením fakturu přestává běžet původní lhůta splatnosti. U faktury po uplynutí lhůty splatnosti je Odběratel povinen fakturu uhradit a následně podat reklamaci.
- g) V případě, že opravu fakturace bude třeba provést z důvodů nesplnění informačních povinností Odběratele, bude tato oprava provedena na jeho náklady.
- h) Pokud není v tomto reklamačním řádu stanovena jiná lhůta pro uplatnění reklamace, platí, že Odběratel je povinen uplatnit reklamaci bezodkladně po zjištění vady, nejpozději však do 48 hodin od jejího zjištění.
- i) Odběratel je povinen poskytnout Provozovateli při vyřizování reklamace veškerou potřebnou součinnost, kterou lze po něm spravedlivě požadovat.
- j) Reklamace Odběratele bude zamítnuta, pokud odběratel neprokáže, že dodávka pitné vody nebo odvádění odpadních vod mělo vady. Dále bude reklamace zamítnuta v případě, že Odběratel vadu neoznámí bez zbytečného odkladu poté, co vadu zjistil. V ostatním se uplatňování reklamací, pokud zde není uvedeno jinak, řídí přiměřeně ustanoveními občanského nebo obchodního zákoníku.

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 vyhlášky č. 376/2000 Sb. a která byla orgánem ochrany veřejného zdraví ve smyslu zákona č. 258/2000 Sb. prohlášena za nepitnou, má Odběratel právo na poskytnutí slevy z vodného, přičemž výše této slevy bude stanovena individuálně s přihlédnutím k závažnosti vady.
2. V případě 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 Provozovatel 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 Provozovatele za škody způsobené provozem dle občanského zákoníku, popřípadě za škodu způsobenou vadou výrobku dle zákona č. 59/1998 Sb.

V. Závěrečná ustanovení

Tento reklamační řád nabývá účinnosti dnem 1. 1. 2024

V Nové Vsi dne 1.1.2024

Obec Nová Ves
Nová Ves 65, 345 06 Kdyně
IČO: 00572632
Tel.: 732 100 809

.....
Bc. Šárka Kraftové, DiS., starostka obce