

REKLAMAČNÍ ŘÁD DODÁVKY PITNÉ VODY A ODVÁDĚNÍ ODPADNÍCH VOD

Čl. 1

Obec Pravice jako Provozovatel vodovodu pro veřejnou potřebu (dále jen vodovod) a kanalizace pro veřejnou potřebu (dále jen kanalizace) v obci Pravice vydává ve smyslu § 36 odst. 3, písm. c) zák. č. 274/2001 Sb., o vodovodech a kanalizacích pro veřejnou potřebu tento Reklamační řád.

Čl. 2

Reklamační řád stanovuje rozsah a podmínky odpovědnosti za vady dodávek pitné 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. 5 výše uvedeného zákona.

Čl. 3

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

- a) u dodávky pitné vody:
 - na jakost dodávané pitné vody na množství a tlak dodané pitné vody
- b) u odvádění odpadních vod
 - na odvádění odpadních vod stanoveným způsobem a na množství odváděných odpadních vod
- c) u vyúčtování
 - na nesprávně zúčtované zálohy, na nesprávně provedený odečet měřidla a jakoukoliv vadu faktury, která brání její včasné úhradě

Čl. 4

Reklamaci uplatňuje Odběratel bez zbytečného odkladu:

- písemně na adresu pro doručování písemností, uvedenou ve smlouvě o dodávce vody a odvádění odpadních vod
- osobně v kanceláři Obecního úřadu, Pravice 70, v provozní době denně od 7.00 hodin do 14.00 hodin. V případě takto uplatněné reklamace je zaměstnanec Provozovatele pověřený vyřizováním reklamací povinen na žádost Odběratele sepsat o tomto písemný záznam
- v případě reklamace jakosti dodávané pitné vody nebo odvádění odpadních vod, kdy může dojít ke škodě na majetku nebo ohrožení zdraví osob, lze reklamaci uplatnit telefonicky na telefonním provozovatele.

Čl. 5

Písemná reklamace musí obsahovat:

- jméno a příjmení nebo obchodní jméno Odběratele
- adresu Odběratele
- místo odběru pitné vody nebo vypouštění odpadních vod
- popis vady nebo reklamace, den a hodina vzniku vady
- jméno osoby, která závadu zjistila a kontaktní údaje na ni (telefon, e-mail)
- datum a podpis osoby, která vadu hlásila

Stejně údaje jsou nezbytné pro reklamaci uplatněnou telefonicky. Zaměstnanec Provozovatele, pověřený přijímáním telefonicky podaných reklamací, je povinen vyhotovit o takto podané reklamaci na žádost Odběratele písemný záznam s uvedením výše specifikovaných údajů nezbytných pro vyřízení reklamace.

V případě písemností zaslaných Odběratelem na adresu Provozovatele, které nebudou obsahovat výše uvedené údaje, nezbytné pro řádné uplatnění reklamace, nebudou tyto kvalifikovány jako reklamace a budou Provozovatelem 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 Provozovatel povinen zajistit její vyřízení a podání písemné zprávy Odběrateli a způsob jejího vyřízení bez zbytečného odkladu na adresu Odběratele. Reklamace musí být vyřízena nejpozději do 30-ti dnů ode dne uplatnění reklamace, vyjma případu uvedeného v čl. 10, pokud se Provozovatel s Odběratelem nedohodli jinak.

Čl. 7

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 výměny v souvislosti s prověřením jeho funkčnosti, zúčastnit se osobně odběru kontrolních vzorků nebo tímto pověřit jinou osobu, umožnit přístup pověřených zaměstnanců 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.

Čl. 8

Zjevná vada jakosti pitné 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 Provozovatele, 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., o ochraně veřejného zdraví, schváleného orgánem ochrany veřejného zdraví. Odběr kontrolního vzorku zajistí Provozovatel nejpozději do 24 hodin od uplatnění reklamace 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 Provozovatel 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 Provozovatele předložen přehled výsledků rozboru vzorků vody v dané lokalitě s tím, že tyto splňovaly hygienické požadavky na pitnou vodu stanovené vyhl. č. 252/2004 Sb., kterou se stanoví požadavky na pitnou vodu a rozsah a četnost její kontroly, 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 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 po provedení kontrolního opisu stavu vodoměru a porovnání zjištěných údajů s údaji o odběrném místě, vedeném Provozovatelem.

Čl. 10

Při reklamaci 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-ti 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 dost. 4 zák. č. 274/2001 Sb. Žádost o přezkoušení vodoměru nezbavuje Odběratele povinnosti zaplatit ve stanovené lhůtě platbu za vodné a stočné.

Čl. 11

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

Čl. 12

V případě oprávněné reklamace množství dodané pitné 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 Provozovatel 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 Provozovatel dle podmínek uvedených ve Smlouvě, 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 pitné vody nebo odvádění odpadních vod mělo vady. Dále bude reklamace 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.

Čl. 15

Tento reklamační řád nabývá účinnosti dnem 1. 1. 2016

Jaroslav Vitouch
starosta



OBEC PRAVICE
IČO: 006 36 932
671 78 Jiřice u Mir.

ZÁZNAM O REKLAMACI - REKLAMAČNÍ LIST	
Dodávky pitné vody	č.:
Odvádění odpadních vod	

1	Reklamaci zapsal(a):				
	Jméno:	Funkce:	Datum:		
	Reklamaci nahlásil:		Adresa odběrného místa:		
	Jméno, příjmení:				
	Adresa:				
			Číslo smlouvy:		
	Reklamacie je podávána:		Osobně	Telefonicky	Písemně
	Popis reklamace:				
2	Posouzení reklamace (navrhovaná opatření):				
Zapsal dne:		Jméno /podpis:			
3	Způsob vyřízení reklamace:				
Zapsal dne:		Jméno /podpis:			

Formulář se vyhotovuje ve 3 stejnopisech

Část 1 vyplňuje příjemce reklamace (výtisk 1. – obdrží reklamující osoba – odběratel, výtisk 2. a 3. předá osobě odpovědné za řešení reklamace)

Část 2 vyplňuje osoba odpovědná za řešení reklamace.

Část 3 vyplňuje osoba odpovědná za řešení reklamace, popřípadě osoba, která reklamaci přímo vyřizuje, je zde možno nechat potvrdit vyřízení reklamace druhou stranou, je-li u vyřizování přítomna.