

Obecní úřad Račín

Reklamační řád pro provoz vodovodu a kanalizace

1. Obecná ustanovení

Obecní úřad Račín, jako dodavatel pitné vody z obecního vodovodu a odvádění odpadních a srážkových vod vydává ve smyslu § 36, odst. 3, písm. z. 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, způsob a místo jejich uplatnění včetně nároků vyplývajících z této odpovědnosti. Reklamační řád se vztahuje na dodávku vody z vodovodu a odvádění odpadních vod realizované na základě písemné smlouvy uzavřené podle § 8, odst. 5 výše uvedeného zákona.

2. Rozsah a podmínky reklamace

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

- a) u dodávky pitné vody: na jakost, na množství dodávané pitné vody
 - b) u odvádění odpadních vod: na odvádění odpadních vod v dohodnutém rozsahu a stanoveným způsobem, na množství odvádění odpadních vod
- Reklamací uplatňuje odběratel: písemně na adresu dodavatele, osobně v kanceláři dodavatele, nebo v případě, kdy může dojít ke škodě na majetku nebo ohrožení zdraví osob, lze reklamaci uplatnit telefonicky.

Písemná reklamace musí obsahovat: jméno a příjmení odběratele, adresu odběratele, místo odběru pitné vody, nebo vypouštění odpadních vod.

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 stížnost v souladu s obecně závaznými právními předpisy.

Osobní či telefonická reklamace: o takto přijaté reklamaci je pověřený pracovník dodavatele povinen vyhotovit písemný záznam s uvedením výše specifikovaných údajů nezbytných pro vyřízení reklamace.

3. Způsob a lhůty pro vyřízení reklamace

Dodavatel je povinen zajistit, aby v úřední dny byl přítomen pověřený pracovník vyřizováním reklamací, v případě že není možno reklamaci vyřídit ihned na místě jejího podání, je dodavatel povinen zajistit její vyřízení a podání písemné zprávy odběrateli o způsobu jejího vyřešení bez zbytečného odkladu na adresu odběratele. Ve složitějších případech rozhodne dodavatel o reklamaci do 3 pracovních dnů. Reklamace musí být vyřízena nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění reklamace, pokud se dodavatel s odběratelem nedohodli jinak.

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 pitné vody a odvádění odpadních vod.

a) 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 kontroly pitné vody dle z.č. 258/2000 Sb., schváleno 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 na místě odběru vzorku vody pro kontrolu pitné vody stanovených orgánem ochrany veřejného zdraví. 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 rozboru vzorků vody v dané lokalitě s tím, že tyto splňovaly hygienické požadavky na pitnou vodu stanovené dle zák. č. 258/2001 Sb., o ochraně veřejného zdraví a ve smyslu změn § 43 dle zák. č. 274/2001 Sb., a prováděcí vyhl. č. 376/2000 Sb., reklamace pak bude po provedení rozboru vzorku kvalifikována jako neoprávněná a náklady na provedení odběru a rozboru kontrolního vzorku vody uhradí odběratel.

b) Na základě reklamace množství dodané pitné vody, kdy ze strany odběratele není zpochybňován a funkčnost vodoměru a správnost měření, zajistí dodavatel ve lhůtě do 3 dnů od podání reklamace provedení kontrolního odečtu stavu vodoměru a to za přítomnosti odběratele. Vyhodnocení reklamace bude provedeno bezprostředně po provedení kontrolního opisu stavu vodoměru a porovnání zjištěných údajů s údaji o odběrném místě vedené dodavatelem.

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-ti dnů od jejího doručení přezkoušení vodoměru 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 č. 274/2001 Sb.. V případě reklamace odvádění odpadních vod v dohodnutém rozsahu a stanoveným způsobem zajistí dodavatel nejpozději do 24 hodin prošetření

reklamace na místě samém za přítomnosti odběratele.

V případě reklamace množství odváděných odpadních splaškových vod je dodavatel povinen do 3 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.

4. Nároky vyplívající 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 vyhl. č. 376/2000 Sb., a která byla orgánem ochrany veřejného zdraví ve smyslu z. č. 258/2000 Sb., prohlášena za užitkovou, má odběratel právo na poskytnutí slevy z vodného, přičemž výše této slevy bude stanovena individuálně s přihlédnutím k závažnosti vady.

V případě oprávněné reklamace množství dodané pitné vody bude postupováno dle § 17 z. č. 214/2001 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.

Uplatněním nároku z odpovědnosti za vady zůstává nedotčena odpovědnost dodavatele za škody způsobené provozem dle občanského zákoníku, popřípadě za škodu způsobenou vadou výrobku dle z. č. 59/1998 Sb.

Tento reklamační Řád nabývá účinnosti dnem podpisu smlouvy o dodávce vody a odvádění odpadních vod.

Pověřená osoba dodavatele Jiří Subý, tel. 777 592 003.

V Račíně dne: 19. 7. 2016

schváleno 19. 7. 2016

usnesení č. 3/2016

OBEC RAČÍN
592 11 Račín 18
IČO: 00842311

