

REKLAMAČNÍ ŘÁD DODÁVKY VODY

PROVOZOVATEL VODOVODU

Obec Horní Krupá
zastoupena starostou Jaroslavem Čápem

Kontaktní údaje:

Doručovací adresa: **Horní Krupá 49, 580 01 Horní Krupá**

Tel.: **+420 569 436 145**

E-mail: obec@hornikrupa.cz

Web: www.hornikrupa.cz

ID datové schránky: **xy5a9v7**

Bankovní spojení: **Komerční banka a.s.**

Číslo účtu: **8329521 / 0100**

ČL. 1

Obec Horní Krupá jako provozovatel vodovodu (dále jen „provozovatel“ či „dodavatel“) vydává v souladu s ustanovením § 36 odst. 3 písm. h) zák. č. 274/2001 Sb., o vodovodech a kanalizacích pro veřejnou potřebu, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „Zákon“), 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, způsob a místo jejich uplatnění, včetně nároků vyplývajících z této odpovědnosti. Reklamační řád se vztahuje na dodávku vody z vodovodu realizovaných na základě písemné smlouvy uzavřené po 1. 1. 2023 podle § 8 odst. 6 Zákona.

ČL. 3

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

- a) u dodávky pitné vody: na jakost dodávané vody
 na množství dodané vody

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
- elektronicky na kontaktní e-mailovou adresu
- telefonicky na kontaktním telefonním čísle s tím, že v případě takto uplatněné reklamace je pracovník dodavatele pověřený přijímáním telefonicky podaných reklamací povinen vyhotovit o takto podané reklamaci na žádost odběratele písemný záznam.

- osobně na Obecním úřadě v Horní Krupě

ČL. 5

Písemná reklamační musí obsahovat:

- jméno a příjmení nebo obchodní jméno odběratele
- adresu odběratele
- místo odběru vody
- číslo smlouvy o dodávce vody
- popis vady nebo reklamační
- stav vodoměru v případě reklamační množství dodané vody

Stejně údaje jsou nezbytné pro reklamační uplatněnou osobně či telefonicky. V případě písemnosti zaslaných odběratelem na adresu dodavatele, které nebudou obsahovat výše uvedené údaje, nezbytné pro řádné uplatnění reklamační, nebudou tyto kvalifikovány jako reklamační a budou dodavatelem řešeny jako stížnosti v souladu s obecně závaznými právními předpisy.

ČL. 6

V případě, že není možno vyřídit reklamační ihned na místě jejího podání, je dodavatel povinen zajistit její vyřízení a podání písemné zprávy odběrateli o způsobu jejího vyřízení bez zbytečného odkladu na adresu odběratele. Reklamační musí být vyřízena nejpozději do 30-ti dnů ode dne uplatnění reklamační, vyjma případu uvedeného v čl. 10, pokud se dodavatel s odběratelem nedohodli jinak.

ČL. 7

Odběratel je povinen poskytnout dodavatelé nezbytnou součinnost při prošetřování a řešení reklamační, zejména je povinen umožnit přístup k vodoměru za účelem jeho kontroly, odečtu stavu nebo jeho výměry v souvislosti s prověřením jeho funkčnosti, zúčastnit se osobně odběru kontrolních vzorků nebo tímto pověřit jinou osobu, předkládat dodavatelé potřebné doklady k prověřením správnosti účtovaného množství dodané vody.

ČL. 8

Zjevnou vadu jakosti vody (zápach, zákal, barva apod.) je nutno reklamovat nejpozději do 24 hodin od zjištění, ostatní vady jakosti bez zbytečného odkladu po jejich zjištění. Na základě popisu reklamované vady rozhodne pověřený pracovník 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 vody dle zákona č. 258/2000 Sb., o ochraně veřejného zdraví, schváleného orgánem ochrany veřejného zdraví. Odběr kontrolního vzorku zajistí dodavatel nejpozději do 24 hodin od uplatnění reklamační 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 pracovníkem

dodavatele předložen přehled výsledků rozborů vzorků vody v dané lokalitě s tím, že tyto splňovaly hygienické požadavky na pitnou vodu stanovené platnými právními předpisy nebo povolené orgánem ochrany veřejného zdraví a reklamace bude po provedení rozboru vzorku kvalifikována jako neoprávněna, uhradí odběratel náklady na provedení odběru a rozboru kontrolního vzorku vody.

ČL. 9

V případě reklamace množství dodané vody, kdy ze strany odběratele není zpochybňována funkčnost vodoměru a správnost měření, zajistí dodavatel ve lhůtě do 7 pracovních 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 odečtu 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, zajistí dodavatel na základě písemné žádosti odběratele ve lhůtě do 30-ti dnů od jejího doručení přezkoušení vodoměru u 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. Žádost o přezkoušení vodoměru nezbavuje odběratele povinnosti zaplatit ve stanovené lhůtě úplaty za vodné a stočné.

ČL. 11

V případě oprávněné reklamace množství dodané vody bude postupováno dle § 17 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. 12

Při změně odběratele postupuje odběratel dle podmínek uvedených ve smlouvě. Reklamace z důvodu neoznámení změny odběratele nebude považována za důvodnou a nebude uznána její oprávněnost. V případě, že opravu fakturace bude třeba provést z důvodu nesplnění informačních povinností odběratele, bude tato oprava provedena na náklady odběratele.

ČL. 13

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 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 nebo obchodního zákoníku.

ČL. 15

Tento reklamační řád nabývá účinnosti dnem 1.1.2024.

Příloha č. 1

Písemný záznam o podané reklamaci:

Jméno a příjmení odběratele /Obchodní jméno odběratele:

Adresa odběratele:

Místo odběru vody nebo vypouštění odpadních vod:

Číslo smlouvy o dodávce vody a likvidace odpadních vod:

Popis vady nebo reklamace:

Stav vodoměru v případě reklamace množství dodané vody: