

REKLAMAČNÍ ŘÁD - Obec Perálec

I. Obecná ustanovení

Obec Perálec jako dodavatel pitné vody z vodovodu a odvádění odpadních vod vydává ve smyslu § 36, odst. 3 písm. c). zákona č. 274/2001 Sb. o vodovodech a kanalizacích pro veřejnou potřebu v platném znění a o změně některých zákonů a v návaznosti na zákon č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele ve znění pozdějších platných předpisů 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 splaškovou kanalizací, způsob a místo jejich uplatnění včetně nároků vyplývajících z této odpovědnosti.

Reklamní řád se vztahuje na dodávku vody z vodovodu a odvádění odpadních vod splaškovou kanalizací realizovaných na základě písemné smlouvy uzavřené podle § 8, odst. 5 výše uvedeného zákona.

II. Rozsah a podmínky reklamace

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

a) *u dodávky pitné vody*

- na jakost dodávané pitné vody
- na množství dodané vody

b) *u odvádění odpadních vod*

- na odvádění odpadních vod stanoveným způsobem
- na množství odváděných odpadních vod

c) *u vyúčtování*

- na nesprávné účtování zálohy
- na jakoukoliv vadu vyúčtování, která brání jeho včasné úhradě

Reklamace uplatňuje odběratel:

- písemně na adresu dodavatele uvedenou ve smlouvě o dodávce vody a odvádění odpadních vod
- osobně, v kanceláři obecního úřadu v Perálci, v úřední den ve středu s tím, že v případě ústně uplatněné reklamace je starosta obce povinen sepsat o tomto písemný záznam, který odběratel podepíše.

- telefonicky na ekonomickém úseku (469 321 210) s tím, že v případě takto uplatněné reklamace je zaměstnanec povinen vyhotovit o takto podané reklamaci odběratele, písemný záznam.
- telefonicky na starostu obce / 724 180 911) s tím, že v případě takto uplatněné reklamace je starosta povinen vyhotovit o takto podané reklamaci odběratele, písemný záznam.
- emailem nebo prostřednictvím datové schránky – kontakty jsou uvedeny na webových stránkách provozovatele (www.peralec.cz)

Písemná reklamace musí obsahovat:

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

Stejně údaje jsou nezbytné pro reklamaci uplatněnou telefonicky.

V případě písemností zaslanych odběratelem na adresu dodavatele, které nebudou obsahovat výše uvedené údaje nezbytné pro řádné uplatnění reklamace, nebudou tyto kvalifikovány jako reklamace a budou dodavatelem řešeny jak stížnosti, v souladu s obecně závaznými právními předpisy.

III. Způsob a lhůty pro vyřízení reklamace

V případě, že není možno vyřídit reklamaci ihned na místě jejího podání je dodavatel povinen zajistit její vyřízení a podání písemné zprávy odběrateli o způsobu jejího vyřízení bez zbytečného odkladu . Ve složitějších případech rozhodne dodavatel o reklamaci do 3 pracovních dnů. Reklamace musí být vyřízena nejpozději do 30ti dnů ode dne uplatnění reklamace, pokud se dodavatel s odběratelem nedohodli na delší lhůtě.

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 a umožnit přístup pověřeným pracovníkům dodavatele do připojené nemovitosti za účelem prověření 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 pracovník dodavatele, zda bude proveden kontrolní odběr vzorku vady jakosti bez zbytečného odkladu po jejich zjištění, přičemž vychází z již provedených a vyhodnocených vzorků vody na základě plánu kontroly pitné

vody dle z.č. 258/2000 Sb. v platném znění, schváleného orgánem zdraví. V případě, že bude odběratel trvat na provedení kontrolního odběru vzorku a následném rozboru, přestože mu byl pověřeným pracovníkem dodavatele předložen přehled výsledků rozborů vzorků vody s tím, že tyto splňovaly hygienické požadavky na pitnou vodu stanovené vyhl.č. 376/2000Sb., a reklamace bude po provedení rozboru vzorku kvalifikována jako neoprávněná, uhradí odběratel náklady a provedení odběru a rozboru kontrolního vzorku vody.

b.) V případě reklamace množství dodané pitné vody z důvodu pochybnosti o správnosti měření dodané pitné vody vodoměrem, zajistí dodavatel ve lhůtě do 30ti dnů od doručení písemné reklamace, přezkoušení vodoměru u autorizované zkušebny. Výsledky 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 platném znění.

c.) Pokud se vodoměr považuje za nefunkční, stanoví se množství dodané vody podle skutečného odběru období předcházejícího tomuto období, které je předmětem žádosti o přezkoušení vodoměru. V případě, že údaje nejsou k dispozici, nebo jsou zjevně zpochybnitelné, stanoví se množství dodané vody následně ve stejném období roku nebo směrných spotřeb vody.

d) V případě reklamace odvádění odpadních vod v dohodnutém rozsahu a způsobu, zajistí dodavatel prošetření na místě samém za přítomnosti odběratele nejpozději do 24 hod.

e) 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 novou. Oprávněným vrácením faktury přestává běžet původní lhůta splatnosti.

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

2. V případě oprávněné reklamace množství dodané pitné vody bude postupováno dle § 17 z.č. 274/2001 Sb. v platném znění, v případě reklamace množství odvedené odpadní vody podle § 19 téhož zákona.

3. V ostatních případech je dodavatel 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 dodavatele za škody způsobené provozem dle občanského zákoníku.

V. Závěrečné ustanovení

Tento reklamační řád nabývá účinnosti dnem 1.ledna 2022

.....
Milada Drahošová v.r.
starostka obce

.....
Ing. Josef Dvořák v.r.
místostarosta