



REKLAMAČNÍ ŘÁD

I. Obecná ustanovení

Provozovatelem vodovodu a kanalizace je Obec Zdikov, která je dodavatelem pitné vody z vodovodu a zajišťuje odvádění odpadních vod. Ve smyslu § 36, odst. 3, písm. g) zákona č. 274/2001 Sb., o vodovodech a kanalizacích pro veřejnou potřebu a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů, vydává 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 kanalizací realizovaných na základě písemné smlouvy.

Reklamační řád upravuje vyřizování reklamací z titulu odpovědnosti za vady dodávky vody a odvádění odpadních vod. Reklamační řád je uveřejněn na internetové adrese Obce Zdikov www.zdikov.cz a je k dispozici na obecním úřadě Zdikov. Odpovědní zaměstnanci obce jsou povinni předložit na požádání odběratele reklamační řád k nahlédnutí a podávat odběrateli veškeré informace o tomto řádu.

II. Rozsah a podmínky reklamace

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

- a) u dodávky pitné vody
 - na jakost dodávané pitné vody
 - 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

Reklamaci uplatňuje odběratel:

- písemně na adresu OÚ Zdikov
- osobně na OÚ Zdikov
- telefonicky na tel číslech : 388 426 715, 721 298 830, 724 159 303
- elektronickou poštou na adresu: fleischmann@zdikov.cz

Písemná reklamace musí obsahovat:

- jméno a příjmení odběratele, popř. název firmy a IČO odběratele
- adresu odběratele
- místo odběru pitné vody nebo vypouštění odpadních vod
- popis vady nebo reklamace

Stejně údaje jsou nezbytné pro reklamaci uplatněnou telefonicky. Zaměstnanec provozovatele pověřený přijímáním telefonicky podaných reklamací, je povinen vyhotovit o takto podané reklamaci 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 dodavatelem řešeny jako stížnosti.

III. Způsob a lhůty pro vyřízení reklamace

Reklamaci lze osobně uplatnit v sídle OÚ Zdíkov pouze v pracovní době. Pokud není možno vyřídit reklamaci ihned na místě jejího podání a není ji nutno prošetřovat na místě, musí být vyřízena do 14 pracovních dnů od jejího doručení dodavateli.

V případě, že je nutno reklamaci prošetřit na místě, činí lhůta pro její vyřízení 1 měsíc od doručení reklamace. Tuto lhůtu lze prodloužit jen ve výjimečných případech se souhlasem odběratele. Tohoto souhlasu však není zapotřebí v případě reklamace množství dodané vody z důvodu pochybnosti o správnosti měření pitné vody vodoměrem.

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 provozovatele 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.

Vyřizování reklamace:

a) Zákal, barva a zápach vody musí být reklamován odběratelem nejpozději do 24 hod od zjištění, ostatní vady bez zbytečného odkladu po jejich zjištění. Na základě popisu reklamované vady rozhodne pověřený zaměstnanec provozovatele, zda bude proveden kontrolní odběr vzorku v dané lokalitě, přičemž při tomto rozhodování vychází z již provedených a vyhodnocených vzorků vody dodaných stejným vodovodem v dané lokalitě na základě plánu kontroly pitné vody dle zákona 258/2000 Sb. 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 rozborů vzorků vody v dané lokalitě s tím, že tyto splňovaly hygienické požadavky na pitnou vodu stanovené vyhl. č. 252/2004 Sb. a reklamace bude po provedení rozboru vzorku kvalifikována jako neoprávněná, uhradí odběratel náklady na provedení odběru a rozboru kontrolního vzorku.

b) Na základě reklamace množství dodané pitné vody, kdy ze strany odběratele není zpochybňována funkčnost vodoměru a správnost měření, zajistí dodavatel ve lhůtě do 10 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 opisu stavu vodoměru a porovnání zjištěných údajů s údaji o odběrném místě vedeném provozovatelem.

c) V případě reklamace množství dodané 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, odst. 4 zákona 274/2001 Sb.

d) V případě reklamace odvádění odpadních vod v dohodnutém rozsahu a stanoveným způsobem zajistí provozovatel nejpozději do 24 hodin prošetření reklamace na místě samém za přítomnosti odběratele nebo jím pověřené osoby

e) V případě reklamace množství odváděných odpadních vod je provozovatel povinen do 7 pracovních dnů prověřit údaje, na základě kterých je množství stanoveno.

IV. Nároky vyplývající z odpovědnosti za vady

V případě dodávky pitné vody, u které bylo na základě reklamace její jakosti prokázáno, že nespĺňuje hygienické požadavky na pitnou vodu dle vyhl. č. 252/2004 Sb. a která byla orgánem ochrany veřejného zdraví prohlášena za užitkovou, má právo odběratel 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 zákona č. 274/2001 Sb., v případě reklamace množství vody odvedené podle § 19 téhož zákona.

V ostatních případech je provozovatel povinen bez zbytečného odkladu na vlastní náklady oprávněnou reklamaci vyřešit a to odstraněním závadného stavu.

Uplatněním nároku z odpovědnosti za vady zůstává nedotčena odpovědnost provozovatele za škody způsobené provozem dle občanského zákoníku.