

3.

„Rozšíření vodovodu Chroustovice“

náměstí J. Haška 93 psč. 538 63 Chroustovice, tel: 601 521 588

Reklamační řád

I. Obecná ustanovení

„Rozšíření vodovodu Chroustovice, Náměstí J. Haška 93, jako dodavatel vody z veřejného vodovodu ve smyslu § 36, odst. 3, písm. G, zákona č. 274/2001 Sb., o vodovodech a kanalizacích pro veřejnou potřebu ve znění pozdějších předpisů, vydává tento reklamační řád. Reklamační řád se vztahuje na dodávku vody z veřejného vodovodu na základě písemné smlouvy uzavřené podle § 8, odst.6, výše uvedeného zákona. Reklamační řád stanovuje rozsah a podmínky odpovědnosti za vady vody dodávané veřejným vodovodem a reklamaci poskytovaných služeb v souvislosti se zajištěním dodávky vody, způsob a místo jejich uplatnění včetně nároků vyplývajících z této odpovědnosti.

II. Podmínky reklamace

Odběratel má právo uplatnit vůči dodavateli reklamaci:

- za jakost dodávané vody
- za množství fakturované vody
- za služby se zajištěním dodávky vody

III. Místo a forma uplatnění reklamace

- 1) Odběratel uplatňuje reklamaci dále uvedenými způsoby:
 - a) písemně na adresu: „Rozšíření vodovodu Chroustovice“
Náměstí J. Haška 93, 538 63 Chroustovice
 - b) osobně v kanceláři na téže adrese
 - c) elektronicky na adrese: info@vodovod-chroustovice.cz
 - d) telefonicky v případě reklamace jakosti dodávané vody, kdy může dojít ke škodě na majetku nebo ohrožení zdraví osob na tel.: 601 521 588
- 2) Písemná reklamace musí obsahovat:
 - a) jméno a příjmení odběratele, název odběratele (právnícká osoba)
 - b) datum narození / IČ
 - c) korespondenční adresu odběratele
 - d) místo vzniku události odběrné místo
 - e) důvod reklamace
 - f) datum podání reklamace
 - g) způsob vyrozumění
- 3) Stejně údaje jsou nezbytné pro reklamaci uplatněné osobně, ústně, elektronicky a telefonicky. Zaměstnanec dodavatele pověřený přijímáním telefonických reklamací je povinen vyhotovit o takto podané reklamaci písemný záznam s uvedením výše specifikovaných údajů nezbytných pro vyřízení reklamace.
- 4) V případě písemností zaslanych odběratelem na adresu dodavatele, které nebudou obsahovat výše uvedené údaje nezbytné pro řádné uplatnění reklamace, bude odběratel vyzván, aby tyto údaje doplnil. Pokud tak ve stanovené lhůtě neučiní, nebudou tyto kvalifikovány jako reklamace a budou dodavatelem řešeny, jako stížnost v souladu s obecně závaznými právními předpisy.

IV. Způsob a lhůty pro vyřízení reklamace

- 1) Dodavatel je povinen zajistit příjem reklamací v kanceláři, nebo ve schránce dodavatele u kanceláře pověřeným pracovníkem k vyřízení reklamace. V případě, že není možno vyřídit reklamaci ihned na místě jeho podání, je dodavatel povinen zajistit její vyřízení a podání písemné zprávy odběrateli o způsobu jejího vyřízení bez zbytečného odkladu na elektronickou korespondenční adresu odběratele nebo na poštovní adresu. Reklamace musí být řešena nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění reklamace.
- 2) V případě reklamace, týkající se dodávky vody je odběratel povinen poskytnout dodavateli nezbytnou součinnost při prošetřování a řešení reklamace, 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 kontrolních vzorků nebo tím pověřit jinou osobu, a předkládat dodavateli potřebné doklady k prověření správnosti účtovaného množství dodané pitné vody.
- 3) Zjevná vada jakosti vody (zápach, kal, barva apod..) musí být reklamována odběratelem bez zbytečných odkladů po jejích 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 zákona č. 258/2000 Sb. ve znění pozdějších předpisů, schváleného orgánem ochrany veřejného zdraví. Odběr kontrolního vzorku zajistí dodavatel bez zbytečného odkladu od uplatnění reklamace s tím, že odběr vzorku bude proveden za přítomnosti odběratele nebo jím pověřené osoby na místě reklamované kvality vody. Současně dodavatel zajistí provedení tohoto vzorku v akreditované laboratoři. V případě, že odběratel bude trvat na provedení odběru vzorku a následném rozboru, přestože mu byl pověřeným zaměstnancem dodavatele předložen přehled výsledků rozborů vzorků vody v dané lokalitě s tím, že tyto splňovaly hygienické požadavky na vodu stanovené platnými právními předpisy nebo povolené hodnoty orgánem ochrany veřejného zdraví a reklamace bude po provedení rozboru vzorku kvalifikována jako neoprávněná, uhradí odběratel náklady na provedení odběru a rozboru kontrolního vzorku vody.
- 4) Na základě reklamace množství fakturované vody, kdy ze strany odběratele není zpochybňována funkčnost vodoměru a správnost měření, zajistí dodavatel ve lhůtě do tří pracovních dnů od doručení reklamace provedení kontrolního odečtu stavu vodoměru a to za přítomnosti odběratele nebo jím pověřené osoby. Pokud nebude odběratel nebo jím pověřená osoba přítomna ve stanoveném nebo dohodnutém termínu kontrolního odečtu, bude reklamace považována za bezpředmětnou. Vyhodnocení reklamace bude provedeno bezprostředně po provedení kontrolního odečtu stavu vodoměru a porovnání zjištěných údajů s údaji o odběrném místě vedeném dodavatelem.
- 5) Vodoměr podléhá úřednímu ověření podle zvláštního předpisu. Má-li odběratel pochybnosti o správnosti měření, nebo zjistí-li závadu na vodoměru, má právo požádat o jeho přezkoušení. Toto právo lze uplatnit nejpozději při výměně vodoměru. Dodavatel je povinen na základě písemné žádosti odběratele ve lhůtě do třiceti dnů od jejího doručení zajistit přezkoušení vodoměru u subjektu oprávněného provádět státní metrologickou kontrolu měřidel přičemž odběratel je povinen poskytnout dodavateli k odečtu i výměně nezbytnou součinnost. Výsledky přezkoušení oznámí dodavatel neprodleně písemně odběrateli.
- 6) Náklady spojené s přezkoušením a výměnou vodoměru budou v souladu s ustanovením § 17 odst. 4, zákona č. 274/2001 Sb. hrazeny podle výsledku přezkoušení vodoměru.
- 7) Odběratel má právo zajistit si na vlastní náklady metrologickou zkoušku vodoměru způsobem uvedeným v § 16, odst. 4, zákona č. 274/2001 Sb. Zjistí-li se odchylka větší než připouští zákon č. 505/1990 Sb. o metrologii ve znění pozdějších předpisů, bude vodoměr považován za nefunkční. Stanovení množství skutečné fakturované vody se v takovém případě provede způsobem dle § 17, odst. 4, písm. a) zákona č. 274/2001 Sb.

- 8) Fakturované údaje je možné reklamovat před uplynutím splatnosti příslušné faktury tak, že odběratel vrátí s uvedením důvodu reklamace tuto fakturu dodavateli. Dodavatel je pak povinen podle povahy nesprávnosti fakturu opravit nebo vyhotovit novou. Oprávněným vrácením faktury přestává běžet původní lhůta splatnosti. V případě neoprávněné reklamace zůstává v platnosti původní lhůta splatnosti faktury a náklady spojené s takovou reklamací mohou být účtovány odběrateli. V případě reklamace faktury po uplynutí lhůty splatnosti je odběratel povinen fakturu uhradit. Při oprávněné reklamaci bude provedeno finanční vyrovnání formou dobropisu nebo doúčtováním.

V. Nároky vyplývající z odpovědnosti za vady

- 1) V případě dodávky vody, u které bylo na základě reklamace její jakosti prokázáno, že nesplňuje hygienické požadavky na pitnou vodu dle vyhlášky č. 252/2004 Sb., a která nebyla orgány veřejného zdraví ve smyslu zákona č. 258/2000Sb. prohlášena za vodu pitnou, 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 fakturované pitné vody bude postupováno dle § 17 zákona č. 274/2001 Sb.,
- 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 popřípadě za škodu způsobenou vadou výrobku dle zákona č. 89/2012 Sb.

VI. Závěrečná ustanovení

Tento reklamační řád nabývá platnosti a účinnosti dnem 01.01.2020

Předseda svazku:



Místopředseda svazku:



Místopředseda svazku:



V Chroustovicích dne : 16. 12. 2019

"Rozšíření vodovodu Chroustovice"
IČO: 69863164
538 63 Chroustovice ①

Reklamace – stížnost

Jméno, příjmení / Název firmy:

.....
Datum narození / IČ:

.....
Adresa / tel.:

.....
Místo vzniku události / odběrné místo:

.....
Důvod reklamace:

Datum podání reklamace:

Jakým způsobem chcete být informováni o řešení reklamace (stížnosti)

e-mailem:

poštou na adresu: