

Reklamační řád - Obec Želeč

1. Základní ustanovení

- a) Obec Želeč jako vlastník a provozovatel vodovodu pro veřejnou potřebu, který zajišťuje dodávku pitné vody a odvádění odpadních vod (dále jako „dodavatel“) vydává ve smyslu § 36, odst. 3, písm. g) zákona č. 274/2001 Sb. o vodovodech a kanalizacích pro veřejnou potřebu a o změně některých zákonů, tento reklamační řád.
- b) Reklamační řád stanovuje rozsah a podmínky odpovědnosti za vady pitné vody dodané veřejným vodovodem a podmínky pro reklamaci poskytovaných služeb v souvislosti se zajištěním dodávky pitné vody z veřejného vodovodu a odvádění odpadních vod veřejnou kanalizací, způsob a místo jejich uplatnění včetně nároků vyplývajících z této odpovědnosti.
- c) Reklamační řád se vztahuje na dodávku vody z vodovodu a odvádění odpadních vod kanalizací realizovaných na základě písemné smlouvy uzavřené podle § 8, odst. 6 zákona o vodovodech a kanalizacích pro veřejnou potřebu

2. Rozsah a podmínky reklamace

Odběratel jako osoba, která uzavřela s provozovatelem písemnou smlouvu o dodávce pitné vody a odvádění odpadních vod , má právo uplatnit vůči dodavateli odpovědnost za vady a reklamaci. Jedná se zejména o

- a) u dodávky pitné vody
 - na jakost dodávané pitné vody
 - na množství dodané pitné vody
 - v dohodnutém rozsahu a stanoveným způsobem
- b) u odvádění odpadních vod
 - na odvádění odpadních vod v dohodnutém rozsahu a stanoveným způsobem
 - na množství odváděných odpadních vod.

Reklamaci uplatňuje odběratel :

- písemně na adresu pro doručování písemností uvedenou ve smlouvě o dodávce vody a odvádění odpadních vod
- osobně v sídle provozovatele – Obecním úřadě v Želči č.p. 62 v úředních hodinách s tím, že v případě ústně uplatněné reklamace je osoba pověřená vyřizováním reklamací sepsat o tomto písemný záznam
- elektronickou poštou na adresu obec@zelec.cz
- datovou zprávou odeslanou z datové schránky odběratele do datové schránky dodavatele nwebjs5
- telefonicky – pouze reklamace jakosti dodávané pitné vody nebo závady v odvádění odpadních vod, kdy může dojít ke škodě na majetku nebo ohrožení zdraví osob na telefonní lince +420 582 370 254 ,+420 724 183 836

Osoba, pověřená přijímáním telefonicky podaných reklamací je povinna vyhotovit o takto podané reklamaci písemný záznam s uvedením výše specifikovaných údajů nezbytných pro vyřízení reklamace.

Telefonickou reklamaci je třeba nejpozději do 3 pracovních dnů doplnit některým z výše uvedených případů, jinak nebude k telefonické reklamaci přihlédnuto a bude dodavatelem řešena jako stížnosti v souladu s obecně závaznými právními předpisy nebo jiná podání s ohledem na jejich obsah.

Písemná reklamační i osobně uplatněná reklamační musí obsahovat :

- jméno a příjmení odběratele,
- adresu odběratele a kontaktní údaje
- místo odběru pitné vody nebo vypouštění odpadních vod
- popis vady nebo jiných skutečností , na kterých se reklamační zakládá.

K uplatnění reklamační lze využít formulář Reklamačního protokolu, který je zveřejněn na webových stránkách dodavatele www.zelec.cz

3. Způsob a lhůty pro vyřízení reklamační

- a) Dodavatel je povinen zajistit, aby v době úředních hodin Obecního úřadu Želeč byla přítomna osoba pověřená vyřizovat reklamační. 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.

Ve složitějších případech rozhodne dodavatel o reklamační do 3 pracovních dnů.

Reklamační musí být vyřízena nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění reklamační, pokud se dodavatel s odběratelem nedohodli na delší lhůtě.

- b) Odběratel je povinen poskytnout dodavateli nezbytnou součinnost při prošetřování a řešení reklamační, 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 prověřením odvádění odpadních vod a předkládat dodavateli potřebné doklady k prověřením správnosti účtovaného množství dodané pitné vody a odvádění odpadních vod.

4. Postup při reklamačním řízení

- a) Zjevná vada jakosti vody (zápach, zákal, barva apod.) musí být reklamována odběratelem bez zbytečného odkladu po jejich zjištění. Na základě popisu reklamované vady rozhodne dodavatel, 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. 274/2001 Sb. o vodovodech a kanalizacích pro veřejnou potřebu v platném znění a schváleném provozním řádu dle zák.č. 258/2000 Sb. o ochraně veřejného zdraví. Odběr kontrolního vzorku zajistí dodavatel v pracovní dny nejpozději do 24 hodin, ve dnech pracovního klidu do 72 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 dodavatelem předložen přehled výsledků rozborů vzorků vody v dané lokalitě s tím , že tyto splňovaly hygienické požadavky na pitnou vodu stanovené prováděcí vyhláškou č. 252/2004 Sb. a reklamační bude po provedení rozboru vzorku kvalifikována jako neoprávněná, uhradí odběratel náklady na provedení odběru a rozboru kontrolního vzorku vody.

- b) Na základě reklamace množství dodané pitné 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 pro provedení kontrolního opisu stavu vodoměru a porovnání zjištěných údajů s údaji o odběrném místě vedeném dodavatelem.
- c) V případě reklamace množství dodané pitné vody z důvodu pochybnosti o správnost měření dodané pitné 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 č. 274/2001 Sb. o vodovodech a kanalizacích pro veřejnou potřebu v platném znění.
- d) Zjistí-li se při přezkoušení vodoměru vyžádaném odběratelem, že
- údaje vodoměru nesplňují některý z požadavků stanovených zvláštním právním předpisem vodoměr se považuje za nefunkční; stanovení množství dodané vody se v tom případě provádí podle skutečného odběru ve stejném období roku předcházejícímu tomu období, které je předmětem reklamace nebo žádosti o přezkoušení vodoměru. V případě, že takové údaje nejsou k dispozici, nebo jsou zjevně zpochybnitelné, stanoví se množství dodané vody podle následného odběru ve stejném období roku nebo podle směrných čísel spotřeby vody a podle §17 odstavce 6 zákona, pokud se provozovatel s odběratelem nedohodne jinak
 - údaje vodoměru splňují požadavky stanovené zvláštním právním předpisem, hradí náklady spojené s výměnou a přezkoušením vodoměru odběratel
 - pozbylo platnosti ověření vodoměru podle zvláštního právního předpisu, považuje se vodoměr za nefunkční; stanovení množství dodané vody se v případě nesouhlasu odběratele provede postupem uvedeným v písmenu a),
 - vodoměr je nefunkční, hradí náklady spojené s jeho výměnou a přezkoušením provozovatel.
- e) 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 nebo jím pověřené osoby.
- f) V případě reklamace množství odváděných odpadních vod je dodavatel povinen do 30 dnů prověřit údaje, na základě kterých je množství stanoveno.

5. Nároky vyplývající z odpovědnosti za vady

- a) 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 podle povahy nesprávnosti. Oprávněným vrácením faktury přestává běžet původní lhůta splatnosti.
- b) V případě dodávky pitné vody, u které bylo na základě reklamace její jakosti prokázáno, že nesplňuje hygienické požadavky na pitnou vodu dle vyhl. č. 252/2004 Sb. A která byla orgánem ochrany veřejného zdraví ve smyslu z.č. 258/2000 Sb. o veřejném zdraví prohlášena za užitkovou, má odběratel právo na poskytnutí slevy z vodného, přičemž výše této slevy bude stanovena individuálně s přihlédnutím k závažnosti vad

- c) V případě oprávněné reklamace množství dodané pitné vody bude postupováno dle § 16 a 17 zákona č. 274/2000 Sb., v případě reklamace množství odvedené odpadní vody podle § 19 téhož zákona.
- d) V ostatních případech je dodavatel povinen bez zbytečného odkladu na vlastní náklady oprávněnou reklamaci vyřešit, a to odstraněním závadného stavu.

6. Mimosoudní řešení spotřebitelských sporů

- a) S návrhem na mimosoudní řešení sporu je spotřebitel oprávněn obrátit se na Českou obchodní inspekci, Štěpánská 567/15, 110 00 Praha 1 nebo její krajské inspektoráty. Pravidla pro řešení sporů včetně formuláře pro podání návrhu jsou k dispozici na webové stránce www.coi.cz

7. Hlášení havárií:

Vodovody: +420
Kanalizace: +420

8. Závěrečná ustanovení

Tento reklamační řád nabývá platnosti dnem 1.7.2019.

V Želči dne 11.6.2019

.....
Ing. Bronislava Augustinová
statutární zástupce provozovatele/ dodavatele