

REKLAMAČNÍ ŘÁD dodávky pitné vody

1. Úvodní ustanovení

- Obec Krasov jako provozovatel veřejného vodovodu na území obce Krasov (dále jen provozovatel) vydává ve smyslu ustanovení § 36 odst. 3 písm. g) zákona č. 274/2001 Sb., o vodovodech a kanalizacích a v návaznosti na zákon č. 364 Sb., o ochraně spotřebitele tento reklamační řád.
- Reklamační řád stanovuje rozsah a podmínky odpovědnosti za vady poskytovaných služeb v souvislosti se zajištěním dodávky pitné vody. Dále stanovuje způsob a místo jejich uplatnění, včetně nároků odběratele vyplývajících z této odpovědnosti.
- Reklamační řád se vztahuje na dodávku vody z vodovodu realizovanou na základě písemné smlouvy uzavřené podle § 8 odst. 6 zákona č. 274/2001 Sb.

2. Rozsah odpovědnosti

Odběratel má právo uplatnit vůči provozovateli odpovědnost za vady formou reklamace:

- a) u dodávky pitné vody:
 - na jakost dodávané pitné vody
 - na množství dodané pitné vody
 - na vysoký nebo nízký tlak dodávané pitné vody
 - na související služby s dodávkou pitné vody
- b) u vyúčtování:
 - na nesprávně zúčtované zálohy
 - na vadný daňový doklad.

3. Místo a forma uplatnění reklamace

Reklamaci odběratel uplatňuje bez zbytečného odkladu:

- a) písemně na adrese provozovatele uvedené ve smlouvě o dodávce pitné vody, nebo na e-mailovou adresu ucetni@obeckrasov.cz
- b) osobně v provozovně provozovatele v pracovní době s tím, že v případě takto uplatněné reklamace je zaměstnanec, který reklamaci přímá, povinen s ním sepsat o tom záznam
- c) v případě reklamace jakosti dodávané pitné vody, kdy může dojít ke škodě na majetku nebo ohrožení zdraví osob, lze reklamaci uplatnit telefonicky na telefonním čísle **554 645 934**.

Reklamace či záznam o ní musí obsahovat:

- jméno a příjmení odběratele, popř. obchodní jméno odběratele
- adresu odběratele, kontaktní údaje odběratele (telefonní číslo, e-mail)
- číslo platné smlouvy na o dodávce vody a odvádění odpadních vod
- číslo odběrného místa nebo jeho adresu
- popis vady a reklamace
- datum podání

V případě písemností zaslaných odběratelem na adresu provozovatele nebo sdělení telefonicky uplatněných v sídle provozovatele, které nebudou obsahovat výše uvedené údaje nezbytné pro řádné uplatnění reklamace, nebudou tyto kvalifikovány jako reklamace a budou provozovatelem řešeny jako stížnosti v souladu s obecně závaznými právními předpisy.

4. Způsob a lhůty pro vyřízení reklamace

- Řádně podanou a důvodnou reklamaci provozovatel vyřizuje nejpozději do 30 dnů ode dne jejího řádného uplatnění způsobem uvedeným v čl. 3. reklamačního řádu (u reklamace jakosti dodávané vody - neprcdleně), pokud se provozovatel s odběratelem nedohodnou na lhůtě delší.
 - O způsobu vyřízení reklamace provozovatel informuje odběratele nejpozději do 30 dnů ode dne jejího řádného uplatnění stejným způsobem, jakým byla reklamace uplatněna nebo dle vzájemné dohody.
 - Provozovatel je povinen prověřit všechny závažné skutečnosti uváděné odběratelem, které se př mo týkají poskytovaných služeb v souvislosti se zajištěním dodávky vody.
 - Odběratel je povinen poskytnout provozovateli 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 osobám pověřeným provozovatelem do připojené nemovitosti a předkládat provozovateli potřebné doklady k prověření správnosti účtovaného množství dodané pitné vody.
- a) Na základě reklamace množství dodané pitné vody, kdy ze strany odběratele není zpochybňována funkčnost vodoměru a správnost měření, zajistí provozovatel ve lhůtě do 3 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.

- b) V případě reklamace množství dodané pitné vody z důvodu pochybnosti o správnosti měření dodané pitné vody vodoměrem zajistí provozovatel na základě písemné žádosti odběratele ve lhůtě do 30 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 č. 274/2001 Sb.
- c) Zjevná vada jakosti vody (zápach, zákal, barva apod.) musí být reklamována odběratelem neprodleně po zjištění, ostatní vady jakosti bez zbytečného odkladu po jejich zjištění. Na základě popisu reklamované vady rozhodne osoba pověřená provozovatelem, 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. Případný odběr kontrolního vzorku a jeho analýzu zajistí provozovatel v co nejkratším termínu s tím, že odběr vzorku bude proveden za přítomnosti odběratele nebo jím pověřené osoby na místě odběru. V případě, že odběratel bude trvat na provedení kontrolního odběru vzorku a následném rozboru, přestože mu byl osobou pověřenou provozovatelem předložen přehled výsledků rozborů vzorků vody v dané lokalitě s tím, že tyto splňovaly hygienické požadavky na pitnou vodu stanovené vyhláškou č. 252/2004 Sb. a reklamace bude po provedení rozboru vzorku kvalifikována jako neoprávněná, uhradí odběratel náklady na provedení odběru a rozboru kontrolního vzorku vody.
- d) Jestliže je s reklamací spojena nutnost vrátit vystavenou fakturu, je odběratel povinen tuto fakturu vrátit provozovateli před uplynutím lhůty splatnosti. Provozovatel je pak povinen podle povahy nesprávnosti faktury, fakturu opravit nebo vyhotovit fakturu novou. Oprávněným vrácením faktury přestává běžet původní lhůta splatnosti.

5. Nároky vyplývající z odpovědnosti za vady

- V případě oprávněné reklamace jakosti dodané pitné vody, u které bylo na základě reklamace její jakosti prokázáno, že nesplňuje hygienické požadavky na pitnou vodu dle vyhlášky č. 252/2004 Sb. nebo hygienické limity jakosti pitné vody sjednané ve smlouvě a která byla orgánem ochrany veřejného zdraví ve smyslu zákona č. 258/2000 Sb. prohlášena za užitkovou, má odběratel právo na poskytnutí slevy z vodného, přičemž výše této slevy bude stanovena individuálně s přihlédnutím k závažnosti následků, které tato vada jakosti vody způsobila.
- V případě oprávněné reklamace množství dodané pitné vody bude postupováno dle § 17 zákona č. 274/2001 Sb.
- V ostatních případech oprávněné reklamace je provozovatel povinen bez zbytečného odkladu ve lhůtě obsažené v reklamačním řádu na vlastní náklady oprávněnou reklamaci vyřešit odstraněním zjištěných vad nebo jiného závadného stavu.
- Uplatněním nároku z odpovědnosti za vady zůstává nedotčena odpovědnost provozovatele za škody způsobené provozní činností ve smyslu § 2924 zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku.
- Odběrateli nevznikají práva z vadného plnění vůči provozovateli, jestliže nedostatky v jakosti pitné vody, v množství dodané vody nebo tlaku vody, byly způsobeny v důsledku vad vodovodní přípojky odběratele, nebo ve vlastnictví vlastníka stavby/pozemku připojené k vodovodu. V těchto případech hradí náklady spojené s reklamací odběratel.

6. Mimosoudní řešení spotřebitelských sporů

- Pokud odběratel, který je spotřebitelem dle zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele nesouhlasí s výsledkem vyřízení reklamace u provozovatele, je oprávněn obrátit se na Českou obchodní inspekci (ČOI), jako na subjekt mimosoudního řešení spotřebitelských sporů. Informace lze získat na webových stránkách ČOI www.coi.cz.

7. Závěrečná ustanovení

- Reklamace odběratele bude zamítnuta, pokud odběratel neprokáže, že dodávka pitné vody mělo vady. Dále bude reklamace zamítnuta v případě, že odběratel vadu neoznámí bez zbytečného odkladu poté, kdy vadu zjistil nebo při vynaložení náležité péče měl vadu zjistit.
- V ostatním se uplatňování reklamací, pokud v reklamačním řádu není upraveno jinak, řídí ustanoveními zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník.
- Tento reklamační řád nabývá účinnosti dnem 1.1.2025.