

Reklamační řád

Rozsah a podmínky reklamace

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

U dodávky pitné vody

- Na jakost dodávané pitné vody
- Na množství dodávané pitné vody
- Na neoprávněnou fakturaci

Reklamací uplatňuje odběratel:

- a) Písemně na adresu pro doručování písemností uvedenou ve smlouvě o dodávce vody, tj. Obec Vápenná, Vápenná 442, 790 64 Vápenná
- b) Osobně v kanceláři dodavatele.
- c) V případě reklamace jakosti dodávané pitné vody, kdy může dojít ke škodě na majetku nebo ohrožení zdraví osob, lze uplatnit telefonicky na tel. čísle 584 439 068, nebo mobil. číslo 737 286 378.

Písemná reklamacie musí obsahovat:

- Jméno a příjmení odběratele
- Adresu odběratele
- Místo odběru pitné vody
- Popis vady nebo reklamace
- Datum a podpis osoby, která reklamaci podává a která jí sepsala

Stejné údaje jsou nezbytné pro reklamaci uplatněnou telefonicky. V případě telefonické reklamace se vyhotoví písemný doklad o takto podané reklamaci. Písemný záznam předá bez zbytečného odkladu k vyřízení a evidenci.

Způsob a lhůty pro vyřízení reklamace

- a) Dodavatel je povinen zajistit, aby po celou provozní dobu byl přítomen zaměstnanec pověřený přijmout reklamace. V případě, že není možno vyřídit reklamaci ihned na místě jejího podání, je dodavatel povinen zjistit její vyřízení a podání písemné zprávy odběrateli o způsobu jejího vyřízení bez zbytečného odkladu na adresu odběratele. Ve složitějších případech rozhodne dodavatel o reklamaci do 7 prac. dnů. Reklamacie musí být vyřízená nejpozději do 30-ti dnů ode dne uplatnění reklamace, pokud se dodavatel s odběratelem nedohodli na delší lhůtě. Dodavatel vede chronologicky evidenci všech reklamací.
- b) Zjevná vada jakosti vody (zápach, zákal, barva apod.) musí být reklamována odběratelem nejpozději do 2 hodin od zjištění, ostatní vady jakosti bez zbytečného odkladu po jejím zjištění. Na základě popisu reklamované vady rozhodne pověřený pracovník dodavatele, zda bude proveden kontrolní odběr vzorku vody v dané lokalitě, přičemž při tom rozhodování vychází z již provedených a vyhodnocených vzorků vody dodávaných stejným vodovodem v dané lokalitě na základě plánu kontroly pitné vody dle zák. č. 258/2000 schváleného orgánem ochrany veřejného zdraví. Odběr kontrolního vzorku zajistí dodavatel nejpozději do

- 12-ti hodin od uplatnění reklamace s tím, že odběr vzorků bude proveden za přítomnosti odběratele nebo jím pověřené osoby na místě stížnosti. Současně dodavatel zajistí provedení rozboru tohoto vzorku v akreditované laboratoři. V případě, že odběratel bude trvat na provedení odběru a následném rozboru, přestože mu byl pověřeným zaměstnancem dodavatele předložen přehled výsledků rozborů vzorků vod v dané lokalitě s tím, že tyto splňovaly hygienické požadavky na pitnou vodu stanovené vyhláškou č. 252/2004Sb., ve znění pozdějších a souvisejících předpisů (Vyhláška č. 83/2014Sb.). Bude-li reklamace po provedení rozboru vzorku kvalifikována jak neoprávněná, uhradí odběratel náklady na provedení odběru a rozboru kontrolního vzorku.
- c) Na základě reklamace množství dodávané pitné vody, kdy ze strany odběratele není zpochybňována funkčnost vodoměru a správnost měření, zajistí dodavatel ve lhůtě do 3 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 odběrné místě vedeném dodavatelem.
- d) V případě reklamace množství dodané pitné vody z důvodu pochybnosti o správnosti měření dodané pitné vody vodoměrem, zajistí dodavatel na základě písemné žádosti odběratele ve lhůtě 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 podle § 17, odst. 4 zákona č. 274/2000Sv., dále jen ZVK.
- e) Odběratel má právo si zajistit na vlastní náklady metrologickou zkoušku vodoměru na místě instalace, a to nezávislým měřidlem, připojeným na odbočení s uzávěrem za osázeným vodoměrem na potrubí vnitřního vodovodu před jeho prvním rozdělením. Tuto zkoušku provede za přítomnosti provozovatel vodovodu na základě Smlouvy s odběratelem Český metrologický institut, pokud to vnitřní vodovod umožňuje. Zjistí-li se odchylka větší, než připouští zvláštní právní předpis, vodoměr se považuje za nefunkční a při stanovení množství dodané vody pro vypořádání případné reklamace se postupuje podle § 17, odst. 4 písm. a) ZVK.
- f) 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. Oprávněným vrácením faktury přestává běžet původní lhůta splatnosti.

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

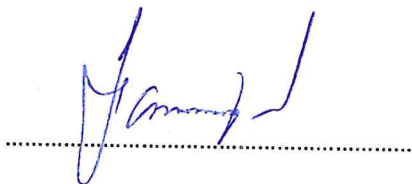
2/ V případě oprávněné reklamace množství dodané pitné vody bude postupováno dle § 17 zákona č. 274/2000Sb..

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

4/ V případě prokazatelně neoprávněné reklamace je odběratel povinen uhradit veškeré náklady spojené s šetřením případně odstraňováním závady.

5/ Uplatněním nároku z odpovědnosti za vady zůstává nedotčena odpovědnost dodavatele za škody způsobené provozem dle zák. č. 89/2012 Sb., Občanský zákoník ve znění pozdějších předpisů.

Schváleno na jednání zastupitelstva obce Vápenná dne 11. 10. 2023, č. jednací 12.12).



starosta obce, Leoš Hannig

OBEC VÁPENNÁ
790 64
okres Jeseník