

REKLAMAČNÍ ŘÁD

I. Obecná ustanovení

Obec Pocinovice je dodavatelem pitné vody z vodovodu a zajišťuje odvádění odpadních vod. Ve smyslu § 36, odst. 3, písm. h) 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 Pocinovice www.pocinovice.cz a je k dispozici na OÚ Pocinovice. Odpovědný zaměstnanec OÚ Pocinovice je povinen 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 dodavateli 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 sídla Obce Pocinovice: Obec Pocinovice, Pocinovice 72, 345 09 Pocinovice
- elektronicky na email obec@pocinovice.cz
- osobně na OÚ Pocinovice v úřední dny: Po - 8:00 - 17:00 hodin
St – 8:00 – 16:00 hodin
- telefonicky na tel číslech: 379 799 231, 725 046 609

Písemná reklamace musí obsahovat:

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

Stejně údaje jsou nezbytné pro reklamaci uplatněnou telefonicky. Zaměstnanec dodavatele 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 dodavatele, 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

Dodavatel je povinen zajistit, aby po dobu úředních hodin byl na OÚ Pocinovice přítomen zaměstnanec pověřený vyřizovat reklamace. 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 jednatele firmy. 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 dodavatele 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 dodavatele, 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 dodavatel 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 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 pověřeným zaměstnancem dodavatele 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 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 po provedení kontrolního opisu stavu vodoměru a porovnání zjištěných údajů s údaji o odběrném místě vedeném dodavatelem.

- c) V případě reklamace množství dodané vody z důvodu pochybnosti o správnosti 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 274/2001 Sb.
- d) 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
- e) V případě reklamace množství odváděných odpadních vod je dodavatel 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 dodavatel povinen bez zbytečného odkladu na vlastní náklady oprávněnou reklamaci vyřešit, a to odstraněním závadného stavu.

Uplatněním nároku z odpovědnosti za vady zůstává nedotčena odpovědnost dodavatele za škody způsobené provozem dle občanského zákoníku, popřípadě za škodu způsobenou vadou výrobku dle zákona č. 59/1998 Sb.