

REKLAMAČNÍ ŘÁD

PRO DODÁVKU VODY V OBCI STŘÍTEŽ NAD BEČVOU

I. Obecná ustanovení

1. Obec Střítež nad Bečvou, IČ: 006 35 839, se sídlem Střítež nad Bečvou 193, 756 56, (dále jen „dodavatel“) vydává ve smyslu § 36 odst. 3 písm. g) zák. č. 274/2001 Sb., o vodovodech a kanalizacích pro veřejnou potřebu (dále jen „zákon č. 274/2001 Sb.“) tento reklamační řád.
2. Reklamační řád stanovuje informace o rozsahu a podmínkách odpovědnosti za vady a uplatnění práva z vadného plnění, způsobu a místě uplatnění práva z vadného plnění, včetně nároků vyplývajících z této odpovědnosti.
3. Reklamační řád se vztahuje na dodávku pitné vody z vodovodu realizovanou na základě písemné smlouvy uzavřené podle § 8 odst. 6, 16 zákona č. 274/2001 Sb.

II. Rozsah odpovědnosti dodavatele a uplatnění práva z vadného plnění

Odběratel má u dodávky pitné vody právo uplatnit vůči dodavateli odpovědnost za vady a reklamaci:

- na jakost dodávané pitné vody,
- na množství dodané pitné vody.

III. Podmínky, způsob a místo uplatnění reklamace

1. Reklamaci uplatňuje odběratel:

- a) písemně na adresu dodavatele uvedenou v čl. I. odst. 1 tohoto reklamačního řádu,
- b) osobně v pondělí v době od 8 do 12 hod a ve středu od 8 do 12 hod v sídle dodavatele uvedeném v čl. I. odst. 1 tohoto reklamačního řádu,
- c) telefonicky na tel. 571 634 224 v pondělí v době od 8 do 12 hod a ve středu od 8 do 12 hod,
- d) elektronickou poštou na e-mailovou adresu stritez@valachnet.cz,
- e) prostřednictvím datové schránky na adresu jqbbyv5.

2. V případě reklamace dodávané pitné vody, kdy může dojít ke škodě na majetku nebo ohrožení zdraví osob, lze reklamaci uplatnit na tel. 571 484 041.

3. Reklamace odběratele musí obsahovat:

- a) jméno a příjmení odběratele,
- b) adresu odběratele,
- c) místo odběru pitné vody,
- d) popis vady nebo reklamace,
- e) jaký způsob vyřízení reklamace odběratel požaduje.

4. V případě osobně nebo telefonicky uplatněné reklamace je zaměstnanec dodavatele povinen sepsat písemný záznam o uplatněné reklamaci s uvedením výše specifikovaných údajů nezbytných pro vyřízení reklamace, který odběratel v případě osobní reklamace i podepíše.

5. V případě reklamaci, které nebudou obsahovat výše uvedené údaje nezbytné pro řádné uplatnění reklamace, bude odběratel vyzván, aby tyto údaje doplnil. Pokud tak v dodavatelem stanovené lhůtě neučiní, má se za to, že reklamaci vzal zpět.

IV. Způsob a lhůty pro vyřízení reklamace

1. V sídle dodavatele musí být po celou dobu uvedenou v čl. III. odst. 1 písm. b) reklamačního řádu přítomen pracovník pověřený vyřizovat reklamace. Dodavatel je povinen odběrateli vydat při uplatnění reklamace písemné potvrzení, ve kterém uvede datum, kdy odběratel reklamaci uplatnil, co je jejím obsahem, jaký způsob vyřízení reklamace odběratel požaduje

a kontaktní údaje odběratele pro účely poskytnutí informace o vyřízení reklamace. Dodavatel je dále povinen vydat odběrateli potvrzení o datu a způsobu vyřízení reklamace, včetně potvrzení o provedení nápravy a době jejího trvání, případně písemné odůvodnění zamítnutí reklamace. Reklamace včetně odstranění vady musí být vyřízena a odběratel o tom musí být informován nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění reklamace, pokud se dodavatel se odběratelem nedohodne na delší lhůtě. Po marném uplynutí uvedené lhůty může odběratel od smlouvy o dodávce vody odstoupit nebo požadovat přiměřenou slevu.

2. Dodavatel je povinen prověřit všechny skutečnosti, které odběratel v reklamaci uvádí.

3. Odběratel je 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 odběru kontrolních vzorků nebo tímto pověřit jinou osobu, předkládat dodavateli potřebné doklady k prověření správnosti účtovaného množství dodané pitné vody.

4. Zjevná vada jakosti vody (zápach, zákal, barva apod.) musí být reklamována odběratelem nejpozději do 24 hodin od zjištění, ostatní vady jakosti bez zbytečného odkladu po jejich 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 zák. č. 258/2000 Sb., o ochraně veřejného zdraví (dále jen „zákon č. 258/2000 Sb.“) schváleného orgánem ochrany veřejného zdraví. Odběr kontrolního vzorku zajistí dodavatel bez zbytečného odkladu od uplatnění reklamace s tím, že odběr vzorků bude proveden za přítomnosti odběratele nebo jím pověřené osoby.

Současně dodavatel zajistí provedení rozboru tohoto vzorku v akreditované laboratoři.

5. Na základě reklamace množství dodané pitné vody, kdy ze strany odběratele není zpochybňována funkčnost vodoměru a správnost měření zajistí dodavatel provedení kontrolního odečtu stavu vodoměru, a to za přítomnosti odběratele nebo jím pověřené osoby. Vyhodnocení reklamace bude provedeno bez zbytečného odkladu po provedení kontrolního opisu stavu vodoměru a porovnání zjištěných údajů s údaji o odběrném místě vedenými dodavatelem.

6. V případě reklamace množství dodané pitné vody z důvodu pochybnosti o správnosti měření dodané pitné vody vodoměrem, zajistí dodavatel na základě písemné žádosti odběratele přezkoušení vodoměru u subjektu oprávněného provádět státní metrologickou kontrolu měřidel.

Výsledek přezkoušení oznámí dodavatel neprodleně písemně odběrateli.

7. Pokud není v tomto reklamačním řádě stanovena jiná lhůta pro uplatnění reklamace, platí, že odběratel je povinen uplatnit reklamaci bezodkladně po zjištění vady, nejpozději však do 48 hodin od jejího zjištění.

V. Nároky vyplývající z odpovědnosti za vady

1. Odběratel je povinen dodávat spotřebiteli pitnou vodu, která splňuje hygienické požadavky na pitnou vodu dle vyhl. č. 252/2004 Sb., kterou se stanoví hygienické požadavky na teplou a pitnou vodu a četnost a rozsah kontroly pitné vody. V případě dodávky pitné vody, u které bylo na základě reklamace její jakosti prokázáno, že nesplňuje uvedené hygienické požadavky, 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 z důvodu nesprávnosti měření bude postupováno dle čl. VI. reklamačního řádu.

3. Uplatněním nároku z odpovědnosti za vady zůstává nedotčena odpovědnost dodavatele podle jiných právních předpisů.

VI. Související ustanovení o zkoušce vodoměru

1. Odběratel má právo zajistit si na vlastní náklady metrologickou zkoušku vodoměru na místě instalace, a to nezávislým měřidlem, připojeným na odbočení s uzávěrem za osazeným vodoměrem na potrubí vnitřního vodovodu před jeho prvním rozdělením. Tuto zkoušku provede za přítomnosti dodavatele 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 čl. VI odst. 3 písm. a).

2. Vodoměr podléhá úřednímu ověření podle zvláštních právních předpisů. 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 do 30 dnů ode dne doručení žádosti zajistit přezkoušení vodoměru u subjektu oprávněného provádět státní metrologickou kontrolu měřidel, přičemž odběratel je povinen poskytnout dodavateli k odečtu i výměně vodoměru nezbytnou součinnost. Výsledek přezkoušení oznámí dodavatel neprodleně písemně odběrateli.

3. Zjistí-li se při přezkoušení vodoměru vyžádaném odběratelem, že

a) 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 čl. VI. odst. 1 tohoto reklamačního řádu, pokud se dodavatel s odběratelem nedohodne jinak,

b) údaje vodoměru splňují požadavky stanovené zvláštním právním předpisem, hradí náklady spojené s výměnou a přezkoušením vodoměru odběratel,

c) 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),

d) vodoměr je nefunkční, hradí náklady spojené s jeho výměnou a přezkoušením dodavatel.

4. Zjistí-li dodavatel nebo odběratel při kontrole nebo výměně vodoměru, že vodoměr údaje o množství dodávané vody nezaznamenává, vypočte se množství dodané vody za příslušné období nebo jeho část podle dodávek ve stejném období minulého roku, nebo jde-li o nový odběr nebo změnu, v odběrových poměrech podle množství dodávané vody v následujícím srovnatelném období, případně jiným způsobem dohodnutým s odběratelem.

5. Při reklamaci podle čl. VI. odst. 1 reklamačního řádu a vypořádání vyplývajícím ze zjištění podle čl. VI. odstavců 3 a 4 reklamačního řádu se za období k vypořádání považuje období od posledního skutečně provedeného odečtu vodoměru předcházejícího skutečnému odečtu vodoměru, na základě kterého došlo k výměně vodoměru do dne výměny vodoměru, související s reklamací nebo žádostí o jeho přezkoušení.

6. Byla-li nefunkčnost nebo poškození vodoměru způsobena nedostatečnou ochranou vodoměru odběratelem nebo přímým zásahem odběratele vedoucím k poškození vodoměru, hradí újmu a náklady spojené s výměnou vodoměru odběratel.

VII. Závěrečná ustanovení

1. I po ukončení poskytování služeb může odběratel uplatnit reklamaci u dodavatele způsobem a na adresách uvedených v čl. III. odst. 1 reklamačního řádu a současně platí pro tento případ i ostatní informace uvedené v tomto reklamačním řádu.

2. Aktuality týkající se dodávky vody dodavatel zveřejňuje na internetové stránce obce: <https://striteznb.cz/>

3. Tento reklamační řád byl schválen Radou obce Střítež nad Bečvou dne 26. 10. 2023

4. Tento reklamační řád nabývá účinnosti dnem 1. 11. 2023

Ve Stříteži nad Bečvou, dne 27. 10. 2023

Obec Střítež nad Bečvou
zastoupená Ing. Pavlem Gerlou, starostou

Informace a kontakty:

Dodavatel: Obec Střítež nad Bečvou

Sídlo: Střítež nad Bečvou 193, PSČ: 75652

Telefon

571 634 224

e-mail

stritez@valachnet.cz

úřední hodiny

Po 8.00-12.00 a 13.00-17.00

St 8.00-12.00 a 13.00-16.00

Internetové stránky: www.striteznb.cz

Datová schránka: jqbbyv5