

REKLAMAČNÍ ŘÁD

DODÁVKY VODY A ODVÁDĚNÍ ODPADNÍCH VOD

Čl. I

Obecná ustanovení

Město Plánice jako vlastník a provozovatel vodovodu a kanalizace pro veřejnou potřebu (dále jen „dodavatel“) vydává v souladu s ustanovením § 36 odst. 3 písm. h) zák. č. 274/2001 Sb., O vodovodech a kanalizacích pro veřejnou potřebu, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „Zákon“), tento reklamační řád.

Reklamační řád stanovuje podmínky a rozsah odpovědnosti za vady poskytovaných služeb v souvislosti se zajištěním dodávky vody a odvádění odpadních vod kanalizací. Dále stanovuje způsob a místo jejich uplatnění, včetně nároků vyplývajících z této odpovědnosti.

Čl. II

Rozsah odpovědnosti

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

- a) u dodávky pitné vody:
 - na jakost dodávané vody
 - na množství dodané pitné vody,
- b) odvádění odpadních vod:
 - na odvádění odpadních vod stanoveným způsobem
 - na množství odváděných odpadních vod,
- c) u vyúčtování
 - na nesprávně zaúčtované zálohy
 - na jakoukoliv vadu vyúčtování, která brání jeho včasné úhradě.

Čl. III

Místo a forma uplatnění reklamace

1. Reklamaci uplatňuje odběratel bez zbytečného odkladu:

- a) písemně na adresu sídla dodavatele – Město Plánice, Náměstí 180, 340 34 Plánice nebo prostřednictvím datové schránky cp6bb2w,
- b) osobně v sídle dodavatele v úřední době – PO a ST 8.00 – 17.00 hod., PÁ 8.00 – 11.00 hod., ÚT a ČT pouze po předchozí domluvě s tím, že v případě takto uplatněné reklamace je zaměstnanec dodavatele povinen sepsat písemný záznam o uplatněné reklamaci, který odběratel podepíše,
- c) telefonicky na tel. 376 394 103 ve výše uvedené provozní době s tím, že se jedná o reklamaci jakosti dodané vody.

2. Reklamace nebo zápis o reklamaci musí obsahovat:

- slovní označení „reklamace“
- jméno a příjmení odběratele
- adresu odběratele
- místo odběru vody nebo vypouštění odpadních vod
- popis vady nebo reklamace
- datum podání reklamace.

3. V případě, že reklamace odběratele nebude obsahovat výše uvedené údaje nezbytné pro řádné uplatnění reklamace, bude odběratel vyzván, aby tyto údaje doplnil. Pokud tak ve stanovené lhůtě neučiní, má se za to, že je reklamace již bezpředmětná.

Čl. IV

Způsob a lhůty pro vyřízení reklamace

1. V případě, že není možné vyřídit reklamaci 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. Reklamace musí být vyřízena ve lhůtě 30-ti dnů ode dne uplatnění reklamace, pokud se dodavatel s odběratelem nedohodli na delší lhůtě.

2. 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 výměnu 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 účtování množství dodané pitné vody a odvádění odpadních vod. Pokud odběratel neposkytne při vyřizování reklamace dodavateli potřebnou součinnost, není dodavatel termínem pro vyřízení reklamace vázán.

3. Dodavatel je povinen prověřit všechny závažné skutečnosti uváděné odběratelem v reklamaci, které se přímo týkají poskytovaných služeb v souvislosti se zajištěním dodávky vody a odvádění odpadních vod kanalizací.

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 vody dle zákona č. 258/2000 Sb., O ochraně veřejného zdraví, 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 na odběrném místě, kterého se reklamace týká. 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 platnými právními předpisy nebo povolené orgánem ochrany veřejného zdraví a reklamace bude po provedení rozboru vzorku kvalifikována jako neoprávněná, uhradí odběratel náklady na provedení odběru a rozboru kontrolního vzorku vody.
5. Na základě reklamace množství dodané 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 bezprostředně po provedení kontrolního opisu stavu vodoměru a porovnání zjištěných údajů s údaji o odběrném místě vedeném dodavatelem.
6. Při reklamaci 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. V případě, že údaje vodoměru splňují požadavky stanovené zvláštním právním předpisem, hradí náklady spojené s výměnou a přezkoušením vodoměru odběratel. Je-li vodoměr nefunkční, hradí náklady s výměnou a přezkoušením provozovatel. Plné znění ustanovení týkajícího se vypořádání nákladů spojených s přezkoušením a výměnou vodoměru je uvedena v ustanovení § 17 odst. 4 zákona č. 274/2001 Sb.. Žádost o přezkoušení vodoměru nezbavuje odběratele povinnosti zaplatit ve stanovené lhůtě vodné a stočné.
7. 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.
8. 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. Újmou se rozumí veškeré majetkové hodnoty, které provozovatel vynaložil nebo které by bylo nutné vynaložit, aby došlo k uvedení věci v předešlý stav. Tím nejsou dotčeny další nároky dodavatele v souladu s obecně závaznými právními předpisy.
9. V případech reklamace odvádění odpadních vod, popřípadě způsobu jejich odvádění zajistí dodavatel prošetření reklamace na místě samém za přítomnosti odběratele nebo jím pověřené osoby.
10. Jestliže se reklamace týká množství odváděných odpadních vod je dodavatel povinen prověřit údaje, na základě kterých bylo množství stanoveno.
11. 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 vyhotovit fakturu novou. Oprávněným vrácením faktury přestává běžet původní lhůta splatnosti.
12. Vzniknou-li chyby nebo omyly při vyúčtování z důvodu nesprávného odečtu, početní chyby a podobně, mají odběratel i dodavatel nárok na vyrovnání nesprávně vyúčtovaných částek. Odběratel může uplatnit reklamaci nejpozději do termínu splatnosti uvedeného na faktuře. V případě neoprávněné reklamace budou náklady vzniklé dodavateli vyúčtovány odběrateli.

Čl. V

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. 252/2004 Sb. a která byla orgánem 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 vady.
2. U oprávněné reklamace množství dodané pitné vody bude postupováno dle ustanovení § 17 zákona č. 274/2001 Sb., a v případě reklamace množství odvedené odpadní vody podle ustanovení § 19 téhož zákona.
3. U neoprávněné reklamace budou náklady vzniklé dodavateli vyúčtovány odběrateli. Dodavatel neodpovídá za vady, pokud se prokáže, že odběratel porušil ustanovení Kanalizačního řádu o kvalitě vypouštěných odpadních vod.
4. V ostatních případech je dodavatel povinen bez zbytečného odkladu na vlastní náklady oprávněnou reklamaci vyřešit, a to odstraněním závadného stavu.

Čl. VI

Závěrečná ustanovení

Tento reklamační řád nabývá platnosti a účinnosti dnem podpisu.

V Plánici dne 1.1.2021

.....
Zdeněk Pavlíček
starosta města Plánice