

Reklamační řád

Obec Libořice, jako provozovatel vodovodu a kanalizace v Obci Libořice a Železná, vydává tento reklamační řád. Reklamační řád stanovuje podmínky a rozsah odpovědnosti za vady pitné vody dodané vodovodem a reklamaci poskytovaných služeb v souvislosti se zajištěním dodávky vody a odvádění odpadních vod kanalizací. Dále stanovuje způsob a místo uplatnění nároků odběratele vyplývajících z odpovědnosti dodavatele. Reklamační řád se vztahuje na dodávku pitné vody a odvádění odpadních vod kanalizací, které se uskutečňují na základě smlouvy uzavřené podle § 8 odst. 6 zákona číslo 274/2001 Sb.

1. Odběratel má právo uplatnit vůči dodavateli odpovědnost za vady a reklamaci: a) u dodávky vody - na jakost dodané vody, na množství dodané vody, b) u odvádění odpadních vod - na odvádění odpadních vod v dohodnutém rozsahu a stanoveným způsobem, na množství odváděných odpadních vod. Zjevnou závadou jakosti vody jsou zápach, zákal, barva, apod..

Reklamaci uplatňuje odběratel: a) písemně na adresu dodavatele uvedenou ve smlouvě, b) osobně v sídle dodavatele, v případě ústně uplatněné reklamace je zaměstnanec dodavatele povinen na vyžádání sepsat o tomto písemný záznam. Písemná reklamace nebo záznam o reklamaci musí obsahovat: - popis reklamace, - jméno a příjmení odběratele, - adresu odběratele, - místo odběru vody nebo vypouštění odpadních vod. V případě písemností zaslaných odběratelem na adresu dodavatele, které nebudou 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 reklamace je již bezpředmětná.

2. V případě, že nelze vyřídit reklamaci ihned, 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 nejpozději do 30 kalendářních dnů ode dne uplatnění reklamace, pokud se dodavatel s odběratelem nedohodli na delší lhůtě.

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. Za účelem prověření odvádění odpadních vod umožnit přístup pověřeným zaměstnancům dodavatele do připojené nemovitosti a předkládat dodavateli potřebné doklady k prověření správnosti účtovaného množství dodané pitné vody a odvádění odpadních vod. Pokud odběratel neposkytne při vyřizování reklamace dodavateli potřebnou součinnost, není dodavatel termínem pro vyřízení reklamace vázán.

4. Jednotlivé reklamace se řídí následujícími ustanoveními: a) 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.

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. o ochraně veřejného zdraví a o změně některých souvisejících zákonů (dále jen zákon č. 258/2000 Sb.) schváleného orgánem ochrany veřejného zdraví. Odběr kontrolního vzorku zajistí dodavatel bez zbytečného odkladu 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. Pokud 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 vyhláškou č. 252/2004 Sb., kterou se stanoví hygienické požadavky na pitnou a teplou vodu a četnost a rozsah kontroly pitné vody nebo povolené orgánem ochrany veřejného zdraví ve smyslu zákona č. 258/2000 Sb. a reklamáce bude po provedení rozboru vzorku kvalifikována jako neoprávněná, uhradí odběratel náklady na provedení odběru a rozboru kontrolního vzorku vody.

b) na základě reklamáce 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 reklamáce bude provedeno bezprostředně po provedení kontrolního opisu stavu vodoměru a porovnání zjištěných údajů s údaji o odběrném místě vedeném dodavatelem.

c) v případě reklamáce množství dodané vody z důvodu pochybnosti o správnosti měření množství dodané vody vodoměrem, zajistí dodavatel na základě písemné žádosti odběratele ve lhůtě do 30 dnů od jejího doručení přezkoušení vodoměru u autorizované zkušebny. Výsledky přezkoušení oznámí dodavatel odběrateli neprodleně písemnou formou. Odběratel má právo dle § 16 odst. 4 zákona č. 274/2001 Sb. zajistit si na vlastní náklady metrologickou zkoušku vodoměru na místě instalace. 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 spojené s jeho výměnou a přezkoušením provozovatel. Plné znění ustanovení týkajícího se vypořádání nákladů spojených s přezkoušením a výměnou vodoměru je uvedeno v § 17 odst. 4 zákona č. 274/2001 Sb.

d) v případě reklamáce odvádění odpadních vod v dohodnutém rozsahu a stanoveným způsobem zajistí dodavatel prošetření reklamáce na místě samém za přítomnosti odběratele nebo jím pověřené osoby

e) v případě reklamáce množství odváděných odpadních vod je dodavatel povinen prověřit údaje, na základě kterých bylo množství stanoveno

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 vyhotovit fakturu novou. Oprávněným vrácením faktury přestává běžet původní lhůta splatnosti

g) 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 reklamáce budou náklady vzniklé dodavateli vyúčtovány odběrateli.

5. Nároky vyplývající z odpovědnosti za vady:

a) v případě dodávky vody, u které bylo na základě reklamáce její jakosti prokázáno, že nevyhovuje

stanoveným nebo povoleným požadavkům ve smyslu zákona č. 258/2000 Sb. a zároveň na základě této skutečnosti zakázal orgán ochrany veřejného zdraví používání této vody, má odběratel právo na poskytnutí slevy z vodného, přičemž výše této slevy bude stanovena individuálně s přihlédnutím k závažnosti vady

b) v případě oprávněné reklamace množství dodané vody bude postupováno dle § 17 zákona č. 274/2001 Sb., v případě reklamace množství odvedené odpadní vody podle § 19 téhož zákona.

c) v ostatních případech je dodavatel povinen bez zbytečného odkladu na vlastní náklady oprávněnou reklamaci vyřešit, a to odstraněním závadného stavu

6. Závěrečné ustanovení

1. V případě, že odběratel, který je spotřebitelem dle zákona číslo 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele nesouhlasí s výsledkem vyřízení reklamace u dodavatele, je oprávněn obrátit se na Českou obchodní inspekci jako subjekt mimosoudního řešení spotřebitelských sporů.

2. Tento reklamační řád nabývá účinnosti dnem 01.05.2023.

Libořice dne 26.04.2023

Obec Libořice

Antonín Kvapil, starosta

OBEC LIBOŘICE
Libořice 30, 438 01 Žatec
Okres Louny -2-
IČO: 00556335 DIČ CZ00556335
438021133

