

REKLAMAČNÍ ŘÁD

dodávky vody

Obec Pavlovice (vlastník a provozovatel vodovodu)
Pavlovice 18, 258 01 Vlašim
IČO: 00508471
Bankovní spojení: 325490319/0800

I.

Obec Pavlovice, jako dodavatel vody z vodovodu pro veřejnou potřebu (dále jen vodovod) vydává ve smyslu § 36 odst.3 písm. c) zák. č. 274/2001 Sb., o vodovodech a kanalizacích pro veřejnou potřebu tento reklamační řád.

II.

Reklamační řád stanovuje rozsah a podmínky odpovědnosti za vady dodávek vody dodané vodovodem a reklamaci poskytovaných služeb v souvislosti se zajištěním dodávky vody z vodovodu, způsob a místo jejich uplatnění, včetně nároků vyplývajících z této odpovědnosti.

Reklamační řád se vztahuje na dodávku vody z vodovodu realizovaných na základě písemné smlouvy uzavřené podle § 8 odst. 5 výše uvedeného zákona.

III.

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

- | | |
|-------------------|--|
| a) u dodávky vody | - na jakost dodávané vody |
| | - na množství dodané vody |
| b) u vyúčtování | - na nesprávně zúčtované zálohy |
| | - jakoukoliv vadu účtu, která brání jeho včasné úhradě |

IV.

Reklamaci uplatňuje odběratel bez zbytečného odkladu nejpozději do 30 dní od skutečnosti, která je důvodem reklamace:

- písemně na adresu pro doručování písemností uvedenou ve smlouvě o dodávce vody
- V případě reklamace dodávky vody, kdy může dojít ke škodě na majetku nebo ohrožení zdraví osob, lze reklamaci uplatnit telefonicky i mimo pracovní dobu na telefonním čísle: 602342465 – starosta obce

V.

Písemná reklamáce musí obsahovat:

- jméno a příjmení nebo obchodní jméno odběratele
- adresu odběratele
- místo odběru vody
- popis vady nebo reklamáce

Stejné údaje jsou nezbytné pro reklamaci uplatněnou telefonicky.

V případě písemností zaslaných odběratelem na adresu dodavatele, které nebudou obsahovat výše uvedené údaje, nezbytné pro řádné uplatnění reklamáce, nebudou tyto kvalifikovány jako reklamáce a budou dodavatelem řešeny jako stížnosti v souladu s obecně závaznými právními předpisy.

VI.

Dodavatel je povinen zajistit vyřízení reklamáce a podání písemné zprávy odběrateli o způsobu jejího vyřízení bez zbytečného odkladu na adresu odběratele. Reklamáce musí být vyřízena nejpozději do 30-ti dnů ode dne uplatnění reklamáce, pokud se dodavatel s odběratelem nedohodli jinak.

VII.

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 a předkládat dodavateli potřebné doklady k prověření správnosti účtovaného množství dodané vody.

VIII.

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 rozhodně 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 nejpozději do 24 hodin od uplatnění reklamáce s tím, že odběr vzorků bude proveden za přítomnosti odběratele nebo jím pověřené osoby. 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. 376/2000 Sb., kterou se stanoví požadavky na pitnou vodu a rozsah a četnost její kontroly a reklamáce bude po provedení rozboru vzorku kvalifikována jako neoprávněná, uhradí odběratel náklady na provedení odběru a rozboru kontrolního vzorku vody.

IX.

V případě reklamace množství dodané vody, kdy ze strany odběratele není zpochybňována funkčnost vodoměru a správnost měření, zajistí dodavatel ve lhůtě do 3 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.

X.

Při reklamaci množství dodané vody z důvodu pochybnosti o správnosti měření dodané 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 zák. č. 274/2001 Sb. Žádost o přezkoušení vodoměru nezbavuje odběratele povinnosti zaplatit ve stanovené lhůtě úplatu za vodné.

XI.

V případě oprávněné reklamace množství dodané vody bude postupováno dle § 17 zák. č. 274/2001 Sb.

V ostatních případech je dodavatel povinen bez zbytečného odkladu na vlastní náklady oprávněnou reklamaci vyřešit, a to odstraněním závadného stavu a zajistit opravu fakturace vyplývající z reklamace.

XII.

Při změně odběratele postupuje odběratel dle podmínek uvedených ve smlouvě. Reklamace z důvodu neoznámení změny odběratele jsou bezpředmětné. V případě, že opravu fakturace bude třeba provést z důvodu nesplnění informačních povinností odběratele, bude tato oprava provedena na náklady odběratele.

XIII.

Reklamace odběratele bude zamítnuta, pokud odběratel neprokáže, že dodávka vody mělo vady. Dále bude reklamace zamítnuta v případě, že odběratel vadu neoznámí bez zbytečného odkladu poté, kdy vady zjistil nebo při vynaložení odborné péče měl vady zjistit. V ostatním se uplatňování reklamací, pokud dále v reklamačním řádu není upraveno jinak, řídí přiměřeně ustanoveními občanského zákoníku nebo obchodního zákoníku.

XIV.

Tento reklamační řád nabývá účinnosti dnem 1.11.2011.

Ing. Jan Dufala
starosta obce Pavlovice