



Obec Nový Jáchymov, Tyršova čp. 31, 267 03 Nový Jáchymov

REKLAMAČNÍ ŘÁD

dodávky pitné vody a odvádění odpadních vod

I. Obecná ustanovení

Obec Nový Jáchymov, jako dodavatel pitné vody z vodovodu pro veřejnou potřebu (dále jen vodovod) a společnost zajišťující odvádění odpadních vod do kanalizace pro veřejnou potřebu (dále jen kanalizace) vydává ve smyslu par. 36, odst. 3, zákona č. 274/2001 Sb. o vodovodech a kanalizacích pro veřejnou potřebu v platném znění tento reklamační řád.

Reklamační řád stanovuje rozsah a podmínky odpovědnosti za vady pitné vody dodané vodovodem a odváděním odpadních vod a reklamaci poskytovaných služeb v souvislosti se zajištěním provozu VaK, způsob a místo jejich uplatnění včetně nároků vyplývajících z této odpovědnosti.

Reklamační řád se vztahuje na dodávku vody z vodovodu a kanalizace realizované na základě písemné smlouvy uzavřené podle par. 8, odst.6 výše uvedeného zákona.

II. Rozsah a podmínky reklamace

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

- na jakost dodávané pitné vody
- na množství dodávané pitné vody
- na výši tlaku dodávané vody v případě poruchy redukčního ventilu na vodovodní síti
- na odvádění odpadních vod stanoveným způsobem
- na množství odváděných odpadních vod

III. Způsob a evidence reklamací

Reklamace je odběratel povinen uplatnit u dodavatele bez zbytečných odkladů po zjištění vady:

- písemně na adresu dodavatele uvedenou ve smlouvě o dodávce vody a odvádění odpadních vod
- E-mailem na adresu: info@obecnovyjachymov.cz
- Telefonicky: 311 693 279, 606 832 378, 603 527 911
- Osobně v úředních dnech na Obecní úřad Nový Jáchymov, Tyršova čp. 31, 267 03 Nový Jáchymov (Po, ST 8:00 – 17:00)

V případě ústně uplatněné reklamace a v případě nemožnosti okamžitého vyřízení reklamace je zástupce dodavatele povinen sepsat o reklamaci písemný záznam.

V případě vzniku škody na majetku odběratele se reklamace u dodavatele uplatňuje vždy písemně a s uvedením doby pořízení poškozené věci, pořizovacích nákladů věci a požadované výše náhrady škody a způsob jeho pojištění.

V případě reklamace jakosti dodávané vody nebo odvádění odpadních vod, kdy může dojít ke škodě z důvodu prodlení, lze reklamaci uplatnit telefonicky.



Obec Nový Jáchymov, Tyršova čp. 31, 267 03 Nový Jáchymov

IV. Písemná reklamační musí obsahovat

- Jméno a příjmení nebo obchodní jméno odběratele, IČ odběratele
- Adresu bydliště odběratele nebo sídlo firmy zapsané v OR
- Místo odběru pitné vody nebo vypouštění odpadních vod – odběrné místo (adresa)
- Popis vady a popis jak se reklamovaná vada projevila
- V případě uplatnění náhrady hmotné škody údaje uvedené v odst. III. tohoto reklamačního řádu

V. Telefonická reklamační

Pro uplatnění telefonické reklamační jsou nezbytné údaje jako pro reklamaci písemnou. Zástupce dodavatele přijímající telefonickou reklamaci je povinen vyhotovit o této reklamaci, na žádost odběratele písemný zápis s uvedením výše specifikovaných údajů nezbytných pro vyřízení.

VI. Způsob a lhůty pro vyřízení reklamační

V případě, že není možno vyřídit reklamaci ihned na místě podání, je dodavatel povinen zajistit její vyřízení do 30 dnů ode dne uplatnění reklamační a podat písemnou zprávu o jejím vyřízení, pokud se dodavatel s odběratelem prokazatelně nedohodnou jinak. Pokud reklamaci nelze uplatnit do 30 dnů, tak musí být odběratel o této skutečnosti informován.

Odběratel je povinen poskytnout dodavateli nezbytnou součinnost při prošetření a řešení reklamační, zejména je povinen umožnit přístup k vodoměru, za účelem jeho kontroly nebo výměny v souvislosti s prověřením jeho funkčnosti, účastnit se osobně odběru kontrolních vzorků.

VII. Zjevná vada jakosti vody (zápach, kal...) musí být reklamována odběratelem neprodleně, nejpozději do 24 hod. od zjištění. Ostatní vady jakosti bez zbytečného odkladu po jejich zjištění. Na základě popisu reklamované vady rozhodne pověřený zástupce dodavatele, zda bude proveden kontrolní odběr vzorku vody. Odběr vzorku zajistí dodavatel ihned, nejpozději do 48 hod. od uplatnění reklamační s tím, že odběr vzorku bude proveden za přítomnosti odběratele nebo jím pověřené osoby na místě odběru vzorku vody pro kontrolu pitné vody stanoveném orgánem ochrany veřejného zdraví. O odběru vzorku bude sepsán protokol podepsaný odběratelem a dodavatelem. Dodavatel zajistí následné provedení rozboru tohoto vzorku akreditovanou laboratoří. V případě, že odběratel bude trvat na provedení kontrolního odběru a následném rozboru, přestože mu byl pověřeným zástupcem 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 reklamační bude po provedení rozboru vzorku kvalifikována jako neoprávněná, uhradí odběratel náklady na provedení odběru a rozboru kontrolního vzorku vody.

VIII. Na základě reklamační množství dodané pitné vody, kdy ze strany odběratele není zpochybňována funkčnost vodoměru a správnost měření, dodavatel zajistí ve lhůtě do 30 dnů od podání reklamační provedení kontrolního odečtu stavu vodoměru a to za přítomnosti odběratele, nebo jím pověřené osoby. Vyhodnocení reklamační bude provedeno bezprostředně po provedení kontrolního opisu stavu vodoměru a porovnáním s předchozími údaji o odběrném místě.

IX. V případě reklamační množství dodané pitné vody z důvodu pochybnosti o správnosti měření dodané pitné vody vodoměrem, zajistí dodavatel na základě písemné žádosti odběratele ve



Obec Nový Jáchymov, Tyršova čp. 31, 267 03 Nový Jáchymov

lhůtě do 30 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 par.17 odst.4 zákona č. 274/2001 Sb. v platném znění. Žádost o přezkoušení vodoměru nezbavuje odběratele povinnosti zaplatit úplatu za vodné a stočné ve stanovené lhůtě.

X. Nároky vyplývající z odpovědnosti za vady

X.1. V případě dodávky pitné vody, u které bylo na základě reklamace prokázáno, že nesplňuje hygienické požadavky na pitnou vodu dle vyhlášky č. 252/2004 Sb. a která byla orgánem ochrany veřejného zdraví ve smyslu zákona č.258/2000 Sb. prohlášena za užitkovou, má odběratel právo na poskytnutí slevy, přičemž výše slevy bude stanovena individuálně s přihlédnutím k závažnosti vady.

X.2. V případě oprávněné reklamace množství dodané pitné vody bude postupováno dle par. 17 zákona č. 274/2001 Sb. v platném znění.

X.3. V ostatních případech je dodavatel povinen bez zbytečného odkladu na vlastní náklady oprávněnou reklamaci vyřešit, a to odstraněním závadného stavu, a zajistit opravu fakturace z reklamace vyplývající.

X.4. Uplatněním nároku z odpovědnosti za vady zůstává nedotčena odpovědnost dodavatele za škody způsobené provozem dle občanského zákoníku, popř. za škodu způsobenou vadou výrobku dle zákona č. 59/1998 Sb.

X.5. V případě, že opravu fakturace bude třeba provést z důvodu nesplnění informační povinnosti odběratele, bude tato oprava provedena na náklady odběratele.

Při změně odběratele postupuje odběratel podle článků uvedených ve smlouvě. Reklamace z důvodů neoznámení změny odběratele jsou bezpředmětné.

XI. Reklamace odběratele o vadách dodávky pitné vody a odvádění odpadních vod, bude zamítnuta, pokud odběratel neprokáže vady. Reklamace bude také zamítnuta, v případě, že odběratel neoznámil vadu bez zbytečných odkladů, poté kdy vady zjistil.

XII. Vzniknou-li chyby při vyúčtování vodného nebo stočného použitím nesprávné ceny vodného či stočného, početní chybou nebo z důvodu chybného odečtu fakturačního měřidla má odběratel i dodavatel právo na vyrovnání nesprávné účetní částky. Odběratel je povinen uplatnit reklamaci nesprávného vyúčtování písemně nebo osobně na výše uvedené adrese nejpozději do dne splatnosti příslušné faktury jinak reklamace zaniká a odběratel je povinen takovou fakturu uhradit.

Závěrečná ustanovení

Tento reklamační řád nabývá účinnosti počínaje dnem platnosti smlouvy o dodávce pitné vody a odvádění odpadních vod.