

# Reklamační řád

## **I. Obecná ustanovení**

Obec Milovice jako dodavatel pitné vody z vodovodu vydává ve smyslu § 36, odst. 3, z.č. 274/2001 Sb. o vodovodech a kanalizacích pro veřejnou potřebu a o změně některých zákonu a v návaznosti na zákon č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele v platném znění tento reklamační řád.

Reklamační řád stanovuje rozsah a podmínky odpovědnosti za vady pitné vody dodané vodovodem a reklamaci poskytovaných služeb v souvislosti se zajištěním dodávky vody, 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 zákona 274/2001 Sb.

## **II. Rozsah a podmínky reklamace**

Odběratel má právo uplatnit vůči dodavateli odpovědnost za vady (dále též jen reklamaci):

- u dodávky pitné vody
- na jakost dodávané pitné vody
- na množství dodané pitné vody

Reklamaci uplatňuje odběratel:

- písemně na adresu pro doručování písemností uvedenou ve smlouvě o dodávce vody
  - osobně na Obecním úřadu v Milovicích
- v úředních hodinách (pondělí 8:00 - 17:30, středa 8:00 – 15:00) s tím, že v případě ústně uplatněné reklamace je pracovník dodavatele pověřený vyřizováním reklamací sepsat o tomto písemný záznam.

V případě reklamace jakosti dodávané pitné vody, kdy může dojít ke škodě na majetku nebo ohrožení zdraví osob, lze reklamaci uplatnit telefonicky na t.č :

Písemná reklamace musí obsahovat:

- jméno a příjmení odběratele,
- adresu odběratele
- místo odběru pitné vody
- popis vady nebo reklamace.

Stejně údaje jsou nezbytné pro reklamaci uplatněnou telefonicky. Pracovník dodavatele pověřený přijímáním telefonicky podaných reklamací je povinen vyhotovit o takto podané reklamaci písemný záznam s uvedením výše specifikovaných údajů nezbytných pro vyřízení reklamace.

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

## **III. Způsob a lhůty pro vyřízení reklamace**

Dodavatel je povinen zajistit, aby po celou úřední dobu byl na úřadě přítomen zástupce obce. V případě, že není možno 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. Ve složitějších případech rozhodne dodavatel o reklamaci do 3 pracovních dnů. Reklamace musí být vyřízena nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění reklamace, pokud se dodavatel s odběratelem nedohodli na delší lhůtě.

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, zúčastnit se osobně odběru kontrolních vzorků nebo tímto pověřit jinou osobu, umožnit přístup pověřeným osobám dodavatele do připojené nemovitosti a předkládat dodavateli potřebné doklady k prověření správnosti účtovaného množství dodané pitné vody.

- 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 pracovník 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 z.č. 258/2000 Sb., schváleného orgánem ochrany veřejného zdraví. Odběr kontrolního vzorku zajistí dodavatel nejpozději do 24 hodin od uplatnění reklamace 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. V případě, že odběratel bude trvat na provedení kontrolního odběru vzorku a následném rozboru, přestože mu byl pověřeným pracovníkem 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 reklamace bude po provedení rozboru vzorku kvalifikována jako neoprávněná, uhradí odběratel náklady na provedení odběru a rozboru kontrolního vzorku vody.
- b) Na základě reklamace množství dodané pitné vody, kdy ze strany odběratele není zpochybňována funkčnost vodoměru a správnost měření, zajistí dodavatel ve lhůtě do 3 dnů od podání reklamace provedení kontrolního odečtu stavu vodoměru, a to za přítomnosti odběratele nebo jím pověřené osoby. Vyhodnocení reklamace bude provedeno bezprostředně pro provedení kontrolního opisu stavu vodoměru a porovnání zjištěných údajů s údaji o odběrném místě vedeném dodavatelem.
- c) V případě reklamace množství dodané pitné vody z důvodu pochybnosti o správnosti měření dodané pitné vody vodoměrem buď zajistí dodavatel na základě písemné žádosti odběratele ve lhůtě do 30-ti dnů od jejího doručení přezkoušení vodoměru u autorizované zkušebny a výsledky přezkoušení oznámí dodavatel neprodleně písemně odběrateli. Druhou možností je, že si na vlastní náklady zajistí odběratel metrologickou zkoušku vodoměru na místě jeho instalace, a to nezávislým měřidlem, připojeným na odbočení s uzávěrem za osazeným vodoměrem na potrubí vnitřního vodovodu před jeho prvním rozdělením. Náklady spojené s přezkoušením a výměnou vodoměru budou hrazeny podle výsledku přezkoušení vodoměru dle § 17, odst. 4 zákona č. 274/2001 Sb., tzn. takto :
  - V případě, že je vodoměr nefunkční nebo pozbylo platnosti jeho ověření, hradí náklady spojené s jeho výměnou a přezkoušením provozovatel. Stanovení množství dodané vody se v tomto případě provádí podle skutečného odběru ve stejném období roku předcházejícího. V případě, že tyto údaje nejsou k dispozici, stanoví se množství dodané vody podle směrných čísel.
  - V případě, že údaje vodoměru splňují požadavky stanovené zákonem o metrologii, hradí náklady spojené s výměnou a přezkoušením vodoměru odběratel.
- d) Jestliže je s reklamací spojena nutnost vrátit vystavený daňový doklad, je odběratel povinen tento daňový doklad vrátit dodavateli před uplynutím lhůty splatnosti. Dodavatel je pak povinen podle povahy nesprávnosti daňový doklad opravit nebo vyhotovit nový uvedením nové lhůty splatnosti. Oprávněným vrácením daňového dokladu přestává běžet původní lhůta splatnosti.

#### **IV. 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 vyhl. č. 252/2004 Sb. a která byla orgánem ochrany veřejného zdraví ve smyslu zákona číslo 258/2000 Sb. o ochraně veřejného zdraví prohlášena za vodu nepitnou, 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 je dodavatel povinen nároky odběratele uspokojit bez zbytečného odkladu a v souladu s obecně platnými právními předpisy, zejména ustanoveními §17 a §19 zákona číslo 274/2001 Sb. o vodovodech a kanalizacích a dále zákona číslo 89/2012 Sb., občanského zákoníku.
3. V ostatních případech je dodavatel povinen bez zbytečného odkladu na vlastní náklady oprávněnou reklamaci vyřešit, a to odstraněním závadného stavu.
4. Uplatněním nároku z odpovědnosti za vady zůstává nedotčena odpovědnost dodavatele za škody způsobené provozem dle zákona číslo 89/2012 Sb., občanského zákoníku v platném znění, přičemž při uplatnění nároku odběratel není tímto reklamačním řádem vázán.

#### **V. Závěrečná ustanovení**

Tento reklamační řád nabývá účinnosti dnem 23.ledna 2020.

Schválilo zastupitelstvo obce usnesením 01/2020/14 ze dne 22.ledna 2020.