

REKLAMAČNÍ ŘÁD **k dodávkám pitné vody**

1. Základní ustanovení

Obec Říčky v Orlických horách, jako dodavatel pitné vody z vodovodu vydává ve smyslu § 36, odst. 3, písm. g) zákona č. 274/2001 Sb. o vodovodech a kanalizacích pro veřejnou potřebu, v platném znění 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, včetně nároků vyplývajících z této odpovědnosti.

Reklamační řád se vztahuje na dodávku vody z vodovodu realizované na základě písemné smlouvy uzavřené podle § 8 odst. 6 zákona č. 274/2001 Sb.

2. Způsob a podmínky uplatnění reklamace:

Odběratel má právo uplatnit vůči dodavateli odpovědnost za vady (reklamaci) u dodávky pitné vody:

- na jakost dodávané pitné vody
- na správnost určení množství dodané vody
- na správnost vyúčtování vodného

Reklamaci uplatňuje odběratel:

- písemným sdělením doručeným na adresu sídla dodavatele uvedenou ve smlouvě o dodávce vody
- osobně v sídle dodavatele v úředních hodinách dodavatele s tím, že v případě ústně uplatněné reklamace je zaměstnanec dodavatele pověřený vyřizováním reklamací povinen 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 telefonním čísle 602 215 520. Zaměstnanec dodavatele pověřený přijímáním telefonicky podaných reklamací je povinen vyhotovit o takto podané reklamaci písemný záznam s uvedením výše specifikovaných údajů nezbytných pro vyřízení reklamace.

Reklamace musí obsahovat:

- jméno a příjmení/název odběratele
- kontaktní údaje odběratele
- adresu odběrného místa
- popis reklamované vady.

Reklamace, které nebudou obsahovat výše uvedené náležitosti, není dodavatel povinen vyřídit.

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, nejpozději však do 30 dnů ode dne, kdy odběratel vadu zjistil nebo mohl při náležitě péči zjistit. Na později uplatněné reklamace nebude brán zřetel.

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 fakturu opravit nebo vyhotovit fakturu novou. Oprávněným vrácením faktury přestává běžet původní doba splatnosti.

3. Způsob a lhůty pro vyřízení reklamace

Dodavatel je povinen zajistit, aby v úředních hodinách byl v sídle dodavatele přítomen pracovník pověřený vyřizovat reklamace. 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. 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

zaměstnancům dodavatele do připojené nemovitosti a předkládat dodavateli potřebné doklady k prověření správnosti účtovaného množství dodané pitné vody.

Na základě reklamace jakosti dodávané pitné vody 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 pitné vody dle zákona č. 258/2000 Sb. schváleného orgánem ochrany veřejného zdraví. Odběr kontrolního vzorku zajistí dodavatel v pracovní dny nejpozději do 24 hodin, ve dnech pracovního klidu do 72 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. Odběr vzorku a jeho rozbor musí být proveden akreditovanou laboratoří nebo laboratoří s osvědčením o správné činnosti laboratoře. 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 vyhláškou 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.

Na základě reklamace určeného množství dodané pitné vody, kdy ze strany odběratele není zpochybnována funkčnost vodoměru a správnost měření, zajistí dodavatel ve lhůtě do 10 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.

V případě reklamace množství dodané pitné 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 subjektu oprávněného provádět státní metrologickou kontrolu měřidel. Odběratel má právo požádat dodavatele o přezkoušení vodoměru nejpozději při výměně vodoměru. Výsledky přezkoušení oznámí dodavatel neprodleně písemně odběrateli.

Zjistí-li se při přezkoušení vodoměru vyžádaném odběratelem, že

- a) vodoměr je nefunkční nebo že údaje vodoměru nesplňují některý z požadavků stanovených zvláštním právním předpisem (zák.č. 505/1990 Sb., o metrologii), nebo pozbylo platnosti ověření vodoměru podle uvedeného právního předpisu, stanovení množství dodané vody se v tom případě provádí podle skutečného odběru ve stejném období roku předcházejícímu tomu období. V případě, že takové údaje nejsou k dispozici, nebo jsou zjevně zpochybnitelné, stanoví se množství dodané vody podle přílohy č. 12 vyhlášky č. 428/2001 Sb., kterou se provádí zákon o vodovodech a kanalizacích, v platném znění (dále jen „vyhláška“). Náklady spojené s přezkoušením a výměnou vodoměru hradí dodavatel.
- b) údaje vodoměru splňují požadavky stanovené zvláštním právním předpisem, hradí náklady spojené s výměnou a přezkoušením vodoměru odběratel.

Zjistí-li provozovatel nebo odběratel při kontrole nebo výměně vodoměru, že vodoměr údaje o množství dodávané vody nezaznamenává, vypočte se množství dodané vody za příslušné období nebo jeho část podle dodávek ve stejném období minulého roku. V případě, že takové údaje nejsou k dispozici, nebo jsou zjevně zpochybnitelné, stanoví se množství dodané vody podle přílohy č. 12 vyhlášky.

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.

4. Nároky vyplývající z odpovědnosti za vady

V případě dodávky pitné vody, u které bylo, na základě reklamace její jakosti prokázáno, že nespĺňuje 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 nevhodnou pro pitné účely, má odběratel právo na poskytnutí slevy z vodného, přičemž výše této slevy bude stanovena individuálně dodavatelem s přihlédnutím k závažnosti vady.

Dodavatel neodpovídá za škodu (vč. ušlého zisku) vzniklou nedostatkem tlaku vody při omezeném zásobování vodou pro poruchu na vodovodu, při přerušení dodávky el. energie, při nedostatku vody, nebo z důvodu, pro který je dodavatel oprávněn dodávku vody omezit nebo přerušit.

Platnost reklamačního řádu je ke dni **1.10.2024**.