



O B E C Č E J K O V I C E

IČO: 00637378, Čejkovice 4, 671 78 Jiřice u Miroslavi

REKLAMAČNÍ ŘÁD

I. Obecná ustanovení

1. Obec Čejkovice, je ve smyslu § 2, odst. 5, zákona č. 274/2001 Sb., o vodovodech a kanalizacích pro veřejnou potřebu provozovatelem veřejného vodovodu nebo kanalizace.
2. Obec Čejkovice v návaznosti na zákon č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele v platném znění, vydává tento reklamační řád, který stanovuje rozsah a podmínky odpovědnosti za vady v dodávce pitné vody dodané vodovodem, odvádění odpadních vod kanalizací, způsobem fakturace a měření množství odebrané pitné nebo dodané odpadní vody, případně reklamaci dalších poskytovaných služeb v souvislosti se zajištěním dodávky a odváděním vod, včetně nároků vyplývajících z této odpovědnosti.
3. Reklamační řád se vztahuje na dodávku pitné vody z veřejného vodovodu a vypouštění odpadních vod do veřejné kanalizace realizované na základě písemné smlouvy, uzavřené podle § 8, odst. 6, zákona č. 274/2001 Sb., mezi provozovatelem a odběratelem.

II. Definice pojmů

1. Vodoměr – přístroj, kterým je měřeno množství vody dodané provozovatelem odběrateli. Na základě tohoto měření je provozovatelem fakturována úplata za odebranou nebo vypouštěnou vodu (pokud je osazen).
2. Stížnost – podání nebo sdělení, které odběratel podá, pokud se domnívá, že poskytnuté plnění ze strany provozovatele má nějaký nedostatek, nesprávné jednání nebo nečinnost, která poškodila odběratele.
3. Reklamace – dožadování se nápravy v plnění poskytnutém provozovatelem.
4. Provozovatel (dodavatel) je osoba, která provozuje vodovod nebo kanalizaci a dodává odběrateli pitnou vodu nebo odebírá vodu odpadní a za tuto službu účtuje odběrateli úplatu stanovenou podle platných předpisů.
5. Odběratel je osoba, která odebírá pitnou vodu nebo vypouští do kanalizace vodu odpadní.
6. Smlouva – pro účely reklamačního řádu se jedná o Smlouvu o dodávce vody, odvádění a čištění odpadních vod(dále jen Smlouva), kterou uzavřel provozovatel a odběratel

III. Rozsah a podmínky odpovědnosti za vady a místo jejich uplatnění

1. Odběratel má právo uplatnit vůči dodavateli odpovědnost za vady (reklamaci):
 - a) u dodávky pitné vody
 - na jakost dodávané pitné vody (zápach, zákal, barva apod.)
 - na tlak nebo průtok
 - na množství dodané pitné vody (chybný odečet, pochybnost o funkčnosti nebo správnosti měření vodoměru)
 - b) u odvádění odpadních vod
 - na množství odebrané odpadní vody ((chybný odečet, pochybnost o funkčnosti nebo správnosti měření vodoměru)
 - c) u fakturace za odebranou pitnou vodu nebo vypouštění odpadních vod



O B E C Č E J K O V I C E

IČO: 00637378, Čejkovice 4, 671 78 Jiřice u Miroslavi

- na nesprávné nebo neúplné fakturační údaje na vystavené faktuře (adresa, období, cena apod.)
- na nesprávně zúčtované zálohy
- d) jiné okolnosti, o kterých se odběratel domnívá, že nebyly poskytnuty v souladu se Smlouvou.

2. Reklamací je povinen uplatnit odběratel bez zbytečného odkladu, a to:

a) písemně na adresu dodavatele uvedenou ve smlouvě o dodávce vody

c) osobně v úředních hodinách Obecního úřadu v Čejkovicích

s tím, že v případě ústně uplatněné reklamace

3. V případě reklamace, kdy může dojít ke škodě na majetku nebo ohrožení zdraví osob, lze reklamaci uplatnit telefonicky na tel. čísle 603 884 767.

4. Reklamace musí být podána písemně a musí obsahovat:

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

5. Stejně údaje jsou nezbytné pro reklamaci uplatněnou telefonicky.

6. V případě písemností zaslaných 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.

IV. Způsob uplatnění odpovědnosti za vady a lhůty pro vyřízení reklamace

1. Reklamace musí být vyřízena nejpozději do 30 dnů ode dne jejího uplatnění, pokud se dodavatel s odběratelem nedohodli na jiné lhůtě.

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

3. 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 dodavatel, 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 aktuálně platného zákona č. 258/2000 Sb., schváleného orgánem ochrany veřejného zdraví. V případě, že bude rozhodnuto o odběru kontrolního vzorku, zajistí dodavatel nejpozději do 24 hodin od uplatnění reklamace odběr vzorků, který bude proveden buď za přítomnosti odběratele, nebo jím pověřené osoby anebo když odběratel odmítne účast, bez jeho přítomnosti. 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. 252/2004 Sb. a reklamace bude po provedení rozboru vzorku kvalifikována jako



O B E C Č E J K O V I C E

IČO: 00637378, Čejkovice 4, 671 78 Jiřice u Miroslavi

neoprávněná, má dodavatel právo vyúčtovat odběrateli náklady na provedení odběru a rozboru kontrolního vzorku vody.

4. Jestliže jsou důvodem reklamace nesprávně uvedené údaje na faktuře, 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 se adekvátně prodlužuje původní lhůta splatnosti.

5. Při změně odběratele postupuje odběratel dle podmínek uvedených ve Smlouvě, případně ve Všeobecných podmínkách dodávky vody, reklamace z důvodu neoznámení změny odběratele nebudou odběratelem akceptovány. V případě, že opravu fakturace bude třeba provést z důvodu nesplnění informačních povinností odběratele, má dodavatel právo vyúčtovat odběrateli náklady s tím spojené.

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

V. 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 aktuálně platného zákona č. 258/2000 Sb. prohlášena za užitkovou, má odběratel právo požádat o poskytnutí slevy z vodného, přičemž výše této slevy bude posouzena individuálně s přihlédnutím k závažnosti vady a jejímu rozsahu.

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

3. V ostatních případech, kdy bude uznána oprávněnost reklamace, je dodavatel povinen bez zbytečného odkladu na vlastní náklady reklamaci vyřešit, a to odstraněním závadného stavu.

4. Ustanovení, která nejsou výslovně uvedena v tomto Reklamačním řádu, budou řešena v souladu s příslušným ustanovením zákona č. 274/2001 Sb., občanského zákoníku a dalších relevantních předpisů, v jejich aktuálním znění, případně podle Smlouvy o dodávce pitné vody nebo Smlouvy o odvádění odpadních vod, uzavřené mezi provozovatelem a odběratelem.

VI. Závěrečná ustanovení

Tento reklamační řád nabývá účinnosti dnem 1. 7. 2019.