

## Reklamační řád

Obec Doubravice, Doubravice 155, 544 51 Doubravice

### I. Obecná ustanovení

obec Doubravice, jako provozovatel Vodárenské Infrastruktury (dále jen dodavatel) zajišťující dodávku pitné vody z veřejného vodovodu, vydává ve smyslu § 36, odst. 3, písmo h) zákona Č. 274/2001 Sb. o vodovodech a kanalizacích pro veřejnou potřebu a o změně některých zákonů, v platném znění, a v návaznosti na zákon Č. 634/1992 Sb. o ochraně spotřebitele v platném znění, vydává tento reklamační řád.

Reklamační řád stanovuje rozsah a podmínky odpovědnosti dodavatele za vady, způsobu a místo jejich uplatnění, včetně nároku vyplývajících z této odpovědnosti. Reklamační řád se vztahuje na dodávku vody z vodovodu realizovanou na základě písemné smlouvy uzavřené podle § 8, odst. 6 výše uvedeného zákona.

### II. Rozsah a podmínky reklamace

Odběratel má právo uplatnit vůči dodavateli reklamaci:

- na jakost dodávané pitné vody,
- na množství dodané pitné vody!
- na správnost fakturace;

Reklamaci uplatňuje odběratel:

- písemně na adresu: Obec Doubravice, Doubravice 155, 544 51 Doubravice , e-mailem na adresu: obec.doubravice@telecom.cz;
- osobně v sídle provozovatele (adresa viz výše) po předchozí telefonické domluvě se starostou obce nebo odpovědným pracovníkem provozovatele (reklamace jakosti pitné vody), nebo účetní obce (reklamace fakturace);
- telefonicky Zejména v případě reklamace Jakosti dodávané pitné vody , kdy může dojít ke škodě na majetku nebo ohrožení zdraví osob na tel. č.: 604207887.

Reklamace musí obsahovat

- jméno a příjmení odběratele;
- adresu odběratele, pokud možno telefonní číslo a e-mailovou adresu;
- adresu odběrného místa;
- popis vady nebo reklamace.

Stejně údaje jsou nezbytné pro reklamaci uplatněnou telefonicky. Zaměstnanec dodavatele pověřený přijímáním telefonicky podaných reklamaci 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 stížnost.

### III. Způsob a lhůty pro vyřízení reklamace

Dodavatel je povinen zajistit vyřízení reklamace a podání písemné zprávy odběrateli o způsobu jejího vyřízení bez zbytečného odkladu na adresu odběratele. Reklamace musí být vyřízena nejpozději do 30-ti dnů ode dne jejího uplatnění (u reklamace jakosti dodávané vody neprodleně), pokud se dodavatel s odběratelem nedohodli na lhůtě delší.

Odběratel je povinen poskytnout dodavateli nezbytnou součinnost při prošetřování a řešení reklamací, zejména je povinen umožnit přístup k vodoměru za účelem jeho kontroly, odečtu jeho 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 za účelem prověření stavu vodovodní nebo kanalizační přípojky nebo zařízení vnitřního vodovodu nebo kanalizace a předkládat dodavateli potřebné doklady k prověření správnosti účtovaného množství dodané pitné vody a odváděných odpadních vod.

- 1) Zjevná vada jakosti vody (zápach, zákal, barva apod.) musí být reklamována odběratelem nejpozději do 24 hodin od jejího zjištění, ostatní vady jakosti bez zbytečného odkladu po jejich zjištění. Na základě popisu reklamované vady 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 jakosti pitné vody vypracovaného dle zákona č. 258/2000 Sb., ve znění pozdějších předpisů, schváleného orgánem ochrany veřejného zdraví. Případný odběr kontrolního vzorku zajistí dodavatel nejpozději do 24 hodin od uplatnění reklamace s tím, že odběr vzorku bude proveden za přítomnosti odběratele nebo jím pověřené osoby v místě závady či v nejbližším místě určeném pro kontrolu jakosti pitné vody 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 zaměstnancem dodavatele předložen přehled výsledku rozboru vzorku vody v dané lokalitě s tím, že tyto splňovaly hygienické požadavky na pitnou vodu stanovené vyhláškou č. 252/2004 Sb. ve znění pozdějších předpisů, a reklamace bude po provedení rozboru vzorku kvalifikována jako neoprávněná, uhradí odběratel náklady na provedení odběru a rozboru kontrolního vzorku vody.
- 2) 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. Výsledek kontrolního odečtu vodoměru bude potvrzen podpisem odběratele. Vyhodnocení reklamace bude provedeno bezprostředně po kontrolním opisu stavu vodoměru a porovnání zjištěných údajů s údaji o odběrném místě vedeném dodavatelem.
- 3) 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 dnu od jejího doručení dodavateli 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 §

- 4) 17, odst. 4 zákona Č. 274/2001 Sb. ve znění pozdějších předpisu. Odběratel má zákonné právo si na vlastní náklady zajistit metrologickou zkoušku vodoměru na místě instalace. Tuto zkoušku provede za přítomnosti provozovatele vodovodu na základě smlouvy s odběratelem Český metrologický institut. Při vypořádání případné reklamace se postupuje podle § 17 odst. 4 zákona Č. 274/2001 ve znění zákona č. 76/2006 Sb.
- 5) Jestliže je s reklamací spojena nutnost vrátit vystavenou fakturu, je odběratel povinen tuto fakturu vrátit dodavateli před uplynutím lhůty její splatnosti vč. zdůvodnění. Dodavatel je pak povinen podle povahy nesprávnosti faktury fakturu opravit nebo vyhotovit fakturu novou. Oprávněným vrácením faktury přestává běžet původní lhůta splatnosti. Oprava faktury je provedena následně po provedení kontrolního odečtu stavu vodoměru (viz. Článek UL, bod. 2) nebo při prokázání správného stavu jiným věrohodným způsobem

#### **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 vyhlášky Č. 252/2004 Sb. ve znění pozdějších předpisu, má odběratel právo na odečet z fakturace takového množství), u jehož dodávky nebyla prokazatelně dodržena předepsaná jakost.
- 1) V případě oprávněné reklamace množství dodané pitné vody bude postupováno dle § 17 zákona Č. 274/2001 Sb. ve znění pozdějších předpisu, v případě reklamace množství odvedené odpadní vody podle § 19 téhož zákona.
- 1) V ostatních případech je dodavatel povinen bez zbytečného odkladu na vlastní náklady oprávněnou reklamaci vyřešit, a to odstraněním závadného stavu.
- 1) Uplatněním nároku z odpovědnosti za vady zůstává nedotčena odpovědnost dodavatele za škody způsobené provozem svého zařízení, a to dle občanského zákoníku, popřípadě za škodu způsobenou vadou výrobku dle zákona č. 59/1998 Sb. v platném znění.

#### **V. Závěrečná ustanovení**

Tento reklamační řád nabývá účinnosti dnem 7.10.2011

V Doubravici, dne 7.října 2011

Vít Paula - starosta



V Doubravici dne

Stránka 3 z 3

