



REKLAMAČNÍ ŘÁD

I. Obecná ustanovení

1. Obec Prostřední Bečva, Prostřední Bečva 272, PSČ 756 56, IČ: 00304221, DIČ: CZ00304221 (dále jen „dodavatel“) vydává ve smyslu § 36 odst. 3 písm. g) zák. č. 274/2001 Sb., o vodovodech a kanalizacích pro veřejnou potřebu (dále jen „zákon č. 274/2001 Sb.“) tento reklamační řád.
2. Reklamační řád stanovuje informace o rozsahu a podmínkách odpovědnosti za vady, způsobu a místě jejich uplatnění, včetně nároků vyplývajících z této odpovědnosti.
3. Reklamační řád se vztahuje na dodávku pitné vody z vodovodu realizované na základě písemné smlouvy uzavřené podle § 8 odst. 6, 16 a 17 zákona č. 274/2001 Sb.

II. Rozsah odpovědnosti dodavatele

Odběratel má právo uplatnit vůči dodavateli odpovědnost za vady a reklamaci na jakosti dodávané pitné vody a/nebo na množství dodané pitné vody.

III. Místo, termín a forma uplatnění reklamace

1. Reklamaci uplatňuje odběratel:
 - a) písemně na adresu dodavatele uvedenou ve smlouvě o dodávce vody,
 - b) osobně nebo telefonicky v úředních hodinách obecního úřadu Prostřední Bečva
 - c) elektronickou poštou na adrese obec@prostrednibecva.cz
2. V případě reklamace dodávané pitné vody, kdy může dojít ke škodě na majetku nebo ohrožení zdraví osob, lze reklamaci uplatnit všemi dostupnými technickými prostředky (telefonicky, e-mail) na Správě obecního majetku - e-mail: spravce@prostrednibecva.cz, telefon +420 604 747 152.
3. Písemná reklamace musí obsahovat:
 - a) jméno a příjmení odběratele,
 - b) adresu odběratele,
 - c) místo a rok počátku odběru pitné vody,
 - d) popis vady nebo reklamace,



e) požadovaný způsob vyřízení reklamace.

4. Stejně údaje je odběratel povinen uvést při reklamaci uplatněné osobně, telefonicky nebo e-mailem.
5. V případě reklamací, které nebudou obsahovat výše uvedené údaje nezbytné pro řádné uplatnění reklamace, bude odběratel vyzván, aby tyto údaje doplnil. Pokud tak v dodavatelem stanovené lhůtě neučiní, má se za to, že reklamaci vzal zpět.

IV. Způsob a lhůty pro vyřízení reklamace

1. Dodavatel je povinen v úředních hodinách odběrateli vydat písemné potvrzení o tom, kdy odběratel právo uplatnil, co je obsahem reklamace a jaký způsob vyřízení reklamace odběratel požaduje, a dále potvrzení o datu a způsobu vyřízení reklamace. Potvrzení o provedení nápravy a době jejího trvání, případně písemné odůvodnění zamítnutí reklamace bude zasláno poštou nebo elektronicky. Dodavatel nebo jím pověřený pracovník rozhodne o reklamaci ihned, ve složitých případech do tří pracovních dnů. Do této lhůty se nezapočítává doba přiměřená podle druhu služby potřebná k odbornému posouzení vady. Reklamace včetně odstranění vady musí být vyřízena bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění reklamace, pokud se dodavatel s odběratelem nedohodne na delší lhůtě. Marné uplynutí této lhůty se považuje za podstatné porušení smlouvy.
2. Dodavatel je povinen prověřit všechny skutečnosti, které odběratel v reklamaci uvádí.
3. Odběratel povinen poskytnout dodavateli nezbytnou součinnost při prošetřování a řešení reklamace, 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, předkládat dodavateli potřebné doklady k prověření správnosti účtovaného množství dodané pitné vody.
4. 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 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 zák. č. 258/2000 Sb., o ochraně veřejného zdraví (dále jen „zákon č. 258/2000 Sb.“) schváleného orgánem ochrany veřejného zdraví. Odběr kontrolního vzorku zajistí dodavatel



Obec Prostřední Bečva

bez zbytečného odkladu od uplatnění reklamace s tím, že odběr vzorků bude proveden za přítomnosti odběratele nebo jím pověřené osoby. Současně dodavatel zajistí provedení rozboru tohoto vzorku v akreditované laboratoři.

5. Na základě reklamace množství dodané pitné vody, kdy ze strany odběratele není zpochybňována funkčnost vodoměru a správnost měření zajistí dodavatel provedení kontrolního odečtu stavu vodoměru, a to za přítomnosti odběratele nebo jím pověřené osoby. Vyhodnocení reklamace bude provedeno bez zbytečného odkladu.
6. V případě reklamace množství dodané pitné vody z důvodu pochybnosti o správnosti měření dodané pitné vody vodoměrem, zajistí dodavatel na základě písemné žádosti odběratele přezkoušení vodoměru u autorizovaného metrologického střediska. Výsledek přezkoušení oznámí dodavatel neprodleně písemně odběrateli. Náklady spojené s přezkoušením a výměnou vodoměru budou hrazeny podle výsledku přezkoušení vodoměru dle § 17 odst. 4 zák. č. 274/2001 Sb.
7. Odběratel má právo zajistit si na vlastní náklady metrologickou zkoušku vodoměru na místě instalace, a to nezávislým měřidlem připojeným na odbočení s uzávěrem za osazeným vodoměrem na potrubí vnitřního vodovodu před jeho prvním rozdělením. Tuto zkoušku provede za přítomnosti dodavatele na základě smlouvy s odběratelem Český metrologický institut, pokud to vnitřní vodovod umožňuje. Zjistí-li se odchylka větší, než připouští zvláštní právní předpis, vodoměr se považuje za nefunkční a při stanovení množství dodané vody pro vypořádání případné reklamace se postupuje podle § 17 odst. 4 písm. a) zák. č. 274/2001 Sb.
8. V případě, že je reklamace uplatňována na základě vystavené faktury, je odběratel povinen tuto fakturu vrátit dodavateli a reklamaci uplatnit před uplynutím lhůty splatnosti.
9. Pokud není v tomto reklamačním řádě stanovena jiná lhůta pro uplatnění reklamace, platí, že odběratel je povinen uplatnit reklamaci bezodkladně po zjištění vady, nejpozději však do 48 hodin od jejího zjištění.
10. Odběratel je povinen poskytnout dodavateli při vyřizování reklamace veškerou potřebnou součinnost, kterou lze po něm spravedlivě požadovat.

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., kterou se stanoví hygienické požadavky na teplou a pitnou vodu a četnost a rozsah kontroly pitné vody a která byla orgánem ochrany veřejného zdraví ve smyslu z. č. 258/2000 Sb., prohlášena za užitkovou, má odběratel



Obec Prostřední Bečva

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 z důvodu nesprávnosti měření bude postupováno dle §17 zák. č. 274/2000 Sb., v případě reklamace množství odvedené odpadní vody z důvodu nesprávnosti měření bude postupováno podle § 19 téhož zákona.
3. Dodavatel se zproští odpovědnosti, pokud odběratel porušil ustanovení Kanalizačního řádu o kvalitě vypouštěných odpadních vod. V tomto případě hradí náklady spojené s reklamací odběratel.
4. V ostatních případech je dodavatel povinen bez zbytečného odkladu na vlastní náklady oprávněnou reklamaci vyřešit, a to odstraněním závadného stavu.
5. Uplatněním nároku z odpovědnosti za vady zůstává nedotčena odpovědnost dodavatele podle jiných právních předpisů.
6. Reklamační řízení se přiměřeně použije také na odvádění a čištění odpadních vod, pokud se k němu dodavatel smluvně zavázal.

VI. Závěrečná ustanovení

I po ukončení poskytování služeb může odběratel uplatnit reklamaci u dodavatele způsobem a na adrese uvedené v čl. III odst. 1 reklamačního řádu a současně platí pro tento případ i ostatní informace uvedené v tomto reklamačním řádu.

Tento reklamační řád nabývá účinnosti dnem 22.10.2018

V Prostřední Bečvě, dne 21.10. 2018

Ing. Radim Gálik
starosta



Informace a kontakty:

Obecní úřad: Prostřední Bečva
756 56 Prostřední Bečva č.p. 272
Telefon: 571 643 229
Datová schránka: wiaa7pb
E-mail: obec@prostrednibecva.cz
Oficiální www stránky: www.prostrednibecva.cz
Profil zadavatele: www.kdv.cz/profil.php?ic=00304221

Podatelna, evidence obyvatel, Czech Point, informační centrum, zpravodaj, informace:

Bc. Lenka Mikulenková
Telefon: 571 643 229
E-mail: sekretarka@prostrednibecva.cz

Správce obecního majetku:

Erik Srovnal
Telefon: 604 747 152
E-mail: spravce@prostrednibecva.cz

Úřední hodiny

Pondělí 7:00 - 11:30 12:00 - 16:30
Středa 7:00 - 11:30 12:00 - 16:30