



Město Rotava

REKLAMAČNÍ ŘÁD

Provozovatel: Město Rotava
se sídlem: Sídliště 721, Rotava, 357 01
IČO: 00259551
DIČ: CZ00259551
Zastoupený: Michalem Červenkou, starostou města



1. Úvodní ustanovení	3
1.1. Cíl	3
1.2. Platnost	3
2. Rozsah a podmínky odpovědnosti za vady	3
2.1. Nedostatky při dodávce pitné vody	3
3. Způsob a místo reklamace	3
3.1. Bezodkladná reklamace	3
3.2. Písemná reklamace	4
3.2.1. Povinné náležitosti písemné reklamace	4
3.3. Osobní reklamace	4
4. Způsob a lhůty pro vyřízení reklamace	4
4.1. Spolupráce odběratele	5
4.2. Reklamace kvality dodané pitné vody a její řešení	5
4.3. Reklamace množství dodané pitné vody a její řešení	5
4.3.1. Reklamace naměřeného množství dodané pitné vody a její řešení	6
4.4. Reklamace odvádění odpadních vod a její řešení	7
5. Nároky vyplývající z odpovědnosti za vady	7

1. Úvodní ustanovení

1.1. Cíl

Město Rotava, jako provozovatel vodovodů a kanalizací pro veřejnou potřebu vydává v souladu s platnou právní úpravou Reklamační řád.

1.2. Platnost

Reklamační řád stanovuje rozsah a podmínky odpovědnosti za vady, způsob a místo jejich uplatnění, včetně nároků vyplývajících z této odpovědnosti.

Reklamační řád se vztahuje na dodávku vody z vodovodu o odvádění odpadních vod kanalizací realizovaných na základě písemné smlouvy uzavřené podle 8, odst. 5 zákona č. 274/2001 Sb., o vodovodech a kanalizacích pro veřejnou potřebu.

Platnost reklamačního řádu je určena od 01. 01. 2015.

2. Rozsah a podmínky odpovědnosti za vady

Město Rotava, odpovídá v dále vymezeném rozsahu za vady dodávek pitné vody a vady odvádění odpadních vod, pokud porušila právní povinnosti dodavatele dodat pitnou vodu, popřípadě odvádět odpadní vody bez vad.

Dodavatel odpovídá za vady dodávek pitné vody způsobené nedodržením požadované kvality pitné vody, nebo nedodáním dostatečného množství dodané pitné vody.

Dodavatel odpovídá za vady odvádění odpadních vod způsobené nedostatky způsobu odvádění vod nebo nedostatky množství odvedených odpadních vod.

2.1. Nedostatky při dodávce pitné vody

Zjevná vady kvality vody (zápach, zákal, barva apod.) musí být reklamována odběratelem nejpozději do 24 hodin od zjištění, ostatní vady kvality bez zbytečného odkladu po jejich zjištění.

Má-li odběratel pochybnosti o správnosti měření nebo zjistí-li závadu na vodoměru, má právo požádat o jeho přezkoušení. Toto právo lze uplatnit nejpozději při výměně vodoměru.

3. Způsob a místo reklamace

Reklamací vady dodávky pitné vody a/nebo vady odvádění odpadních vod v případě výskytu vad v důsledku porušení právní povinnosti uplatňuje odběratel osobně, telefonicky nebo písemně (poštou, nebo elektronicky).

3.1. Bezodkladná reklamace

V případě reklamace kvality dodávané pitné vody nebo odvádění odpadních vod, kdy může dojít ke škodě na majetku nebo ohrožení zdraví osob, lze reklamaci uplatnit telefonicky na čísle 777 952 043, 777 759 284, 777 171 160.

3.2. Písemná reklamáce

Písemnou reklamaci adresuje odběratel na adresu pro doručování písemností uvedenou ve smlouvě o dodávce vody a odvádění odpadních vod.

Písemně lze také uplatnit reklamaci prostřednictvím elektronické pošty na adrese rotava@rotava.cz nebo mu@rotava.cz.

3.2.1. Povinné náležitosti písemné reklamace

- a) jméno a příjmení odběratele (obchodní firma nebo název právnické osoby, označení příslušné organizační složky státu)
- b) bydliště odběratele (sídlo právnické osoby, popř. příslušné organizační složky státu)
- c) místo odběru pitné vody nebo vypouštění odpadních vod
- d) popis vady
- e) datum reklamace
- f) jméno, příjmení a podpis odběratele, popř. fyzické osoby uplatňující za odběratele reklamaci.

Údaje označené písmeny a) až d), popřípadě též jméno a příjmení fyzické osoby uplatňující za odběratele reklamaci, jsou nezbytné pro reklamaci uplatněnou telefonicky. 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.

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 vyřízeny jako stížnosti.

3.3. Osobní reklamáce

Reklamaci lze uplatnit osobně na podatelně Městského úřadu Rotava, Sídliště 721, 357 01 Rotava, v době:

pondělí a středa	od 08:00 do 17:00 hod.,
úterý a čtvrtek	od 08:00 do 15:00 hod.,
pátek	od 08:00 do 14:00 hod.

s tím, že v případě ústně uplatněné reklamace je zaměstnanec povinen sepsat o tom písemný záznam, jehož kopii obdrží osoba uplatňující reklamaci.

4. Způsob a lhůty pro vyřízení reklamace

Dodavatel je povinen zajistit, aby po celou provozní dobu byl na adrese pro přijímání reklamací přítomen zaměstnanec pověřený vyřizovat reklamace. V případě, že není možno reklamaci vyřídit ihned, rozhodne dodavatel o reklamaci do tří pracovních dnů. Do této lhůty se nezapočítává doba 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. O vyřízení reklamace vyrozumí dodavatel písemně odběratele bez zbytečného odkladu na adresu uvedenou při uplatnění reklamace.

4.1. Spolupráce odběratele

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, umožnit přístup pověřeným zaměstnancům dodavatele do připojené nemovitosti za účelem prověření odvádění odpadních vod a předkládat dodavateli potřebné doklady k prověření správnosti účtovaného množství dodání pitné vody a odvádění odpadních vod. Odběratel je oprávněn zúčastnit se osobně odběru kontrolních vzorků nebo tímto pověřit jinou osobu.

4.2. Reklamáce kvality dodané pitné vody a její řešení

Zjevná vady kvality vody (zápach, zákal, barva apod.) musí být reklamována odběratelem nejpozději do 24 hodin od 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 dodávaných stejným vodovodem v dané lokalitě na základě plánu kontrol kvality vod v průběhu výroby pitné vody dle zákona č. 274/2001 Sb., o vodovodech a kanalizacích pro veřejnou potřebu. Odběr kontrolního vzorku zajistí dodavatel nejpozději do 24 hodin od uplatnění reklamáce s tím, že odběr vzorku bude proveden za přítomnosti odběratele, nebo jím pověřené osoby na místě odběru vzorku pro kontrolu pitné vody. Odběrné místo by měl stanovovat dodavatel, pakliže orgán ochrany veřejného zdraví na základě šetření stížností na kvalitu dodávané vody nestanoví jinak. Současně dodavatel zajistí analýzu tohoto vzorku v akreditované laboratoři. V případě, že odběratel bude trvat na odběru kontrolního 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., kterou se stanoví požadavky na pitnou vodu a rozsah a četnost její kontroly, a reklamáce bude po provedení rozboru vzorku kvalifikována jako neoprávněná, uhradí odběratel náklady na odběr a rozbor kontrolního vzorku vody.

4.3. Reklamáce množství dodané pitné vody a její řešení

Na základě reklamáce množství dodané pitné vody, kdy ze strany odběratele není zpochybňována funkčnost vodoměru a správnost měření, zajistí dodavatel ve lhůtě do 3 dnů od podání reklamáce provedení kontrolního odečtu stavu vodoměru, a to za přítomnosti odběratele nebo jím pověřené osoby. Vyhodnocení reklamáce bude provedeno bezprostředně po provedení kontrolního opisu stavu vodoměru a porovnání zjištěných údajů s údaji o odběrném místě vedeném dodavatelem.

4.3.1. Reklamacie naměřeného množství dodané pitné vody a její řešení

Má-li odběratel pochybnosti o správnosti měření nebo zjistí-li na vodoměru závadu, má právo požádat o jeho přezkoušení. Toto právo lze uplatnit nejpozději při výměně vodoměru. Dodavatel je povinen na základě písemné žádosti odběratele do 30 dnů ode dne doručení žádosti:

- a) zajistit přezkoušení vodoměru u autorizované zkušebny, přičemž odběratel je povinen poskytnout dodavateli k odečtu i výměně vodoměru nezbytnou součinnost. Výsledek přezkoušení oznámí dodavatel neprodleně písemně odběrateli.
- b) 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 provozovatele vodovodu na základě smlouvy s odběratelem Český metrologický institut, pokud to vnitřní vodovod umožňuje. Zjistí-li se odchylka větší, než připouští zvláštní právní předpis (zákon č. 505/1990 Sb. ve znění zákona č. 119/2000 Sb., vyhláška č. 334/2000 Sb.), vodoměr se považuje za nefunkční a při stanovení množství dodané vody pro vypořádání případné reklamacie se postupuje podle § 17 odst. 4 písm. a) zák. č. 274/2001 Sb.

Zjistí-li se při přezkoušení vodoměru vyžádaném odběratelem, že:

- a) údaje vodoměru nesplňují požadavky stanovené zvláštním právním předpisem, uhradí smluvní strana, které byla odchylkami prospěchu, druhé smluvní straně peněžní rozdíl, a to ode dne posledního odečtu vodoměru předcházejícího žádosti o přezkoušení vodoměru; v tomto případě hradí náklady spojené s výměnou a přezkoušením vodoměru dodavatel,
- b) údaje vodoměru splňují požadavky stanovené zvláštním právním předpisem, hradí náklady spojené s výměnou a přezkoušením vodoměru odběratel,
- c) vodoměr je vadný, nefunkční nebo již uplynula lhůta stanovená pro jeho pravidelné ověření, hradí náklady spojené s jeho výměnou a přezkoušením dodavatel.

Zjistí-li dodavatel, nebo odběratel při kontrole nebo výměně vodoměru, že vodoměr údaje o množství dodávané pitné vody nezaznamenává, vypočte se množství dodané vody za příslušné období nebo jeho část podle dodávek ve stejném období minulého roku, nebo jde-li o nový odběr nebo změnu, v odběrových poměrech podle množství dodávané vody v následujícím srovnatelném období, případně jiným způsobem dohodnutým s odběratelem. 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.

4.4. Reklamáce odvádění odpadních vod a její řešení

- a) V případě reklamáce odvádění odpadních vod stanoveným způsobem zajistí dodavatel nejpozději do 24 hodin prošetření reklamáce na místě samém za přítomnosti odběratele, nebo jím pověřené osoby.
- b) V případě reklamáce množství odvádění odpadních vod je dodavatel povinen do 3 dnů prověřit údaje, na základě kterých je množství stanoveno. V případech velkých provozoven využívaných k podnikatelským účelům, kdy není množství odpadních vod měřeno, může se dodavatel s odběratelem dohodnout na prověření množství odváděných odpadních vod umístěním měřícího zařízení dodavatele na dohodnutém místě a po stanovenou dobu.
- c) Jestliže je s reklamací spojena potřeba vrátit vystavenou fakturu, je odběratel povinen tuto fakturu před uplynutím její doby splatnosti vrátit. Dodavatel je pak povinen podle povahy fakturu opravit nebo vyhotovit fakturu novou. Oprávněným vrácením faktury přestává běžet původní lhůta splatnosti.

5. Nároky vyplývající z odpovědnosti za vady

- 1. V případě dodávky pitné vody, u které bylo na základě reklamáce její kvality prokázáno, že nesplňuje hygienické požadavky na pitnou vodu podle vyhlášky č. 252/2001 Sb., a kterou orgán ochrany veřejného zdraví ve smyslu zákona č. 258/2000 Sb., zakázal používat jako pitnou, má odběratel právo na poskytnutí slevy z vodného, přičemž výše této slevy bude stanovena individuálně s přihlédnutím k závažnosti vady.
- 2. V případě oprávněné reklamáce množství dodané pitné vody bude postupováno dle § 17 zák. č. 274/2001 Sb., o vodovodech a kanalizacích pro veřejnou potřebu, v případě reklamáce množství odváděné odpadní vody podle § 19 téhož zákona.
- 3. V ostatních případech je dodavatel povinen bez zbytečného odkladu na vlastní náklady oprávněnou reklamaci vyřešit odstraněním závadného stavu.

Uplatněním nároku z odpovědnosti za vady zůstává nedočtena odpovědnost dodavatele za škody způsobené provozem dle Občanského zákoníku v platném znění.