

REKLAMAČNÍ ŘÁD

pro dodávku pitné vody z veřejného vodovodu obce Mikolajice

I. Obecná ustanovení

Reklamační řád je sestaven ve smyslu §36, odst. 3, písm. g) zákona č. 274/2001 Sb. o vodovodech a kanalizacích pro veřejnou potřebu a o změně některých zákonů a v návaznosti na zákon č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele v platném znění, a příslušná ustanovení zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník.

*Reklamační řád se vztahuje na dodávku pitné vody z veřejného vodovodu realizované na základě uzavřené písemné smlouvy (§ 8, odst. 6 zákona č. 274/2001) **obce Mikolajice** (dále provozovatel) s odběratelem.*

Vyřízení reklamace znamená prověření existence reklamovaných vad, jejich příčin a důvodnosti, dále jejich odstranění a případné písemné vyrozumění odběrateli.

II. Rozsah odpovědnosti za vady (reklamace)

Reklamace se vztahuje na vady, které má dodávka vody v době vtoku vody z vodovodu do vodovodní přípojky odběratele.

Druhy reklamace:

- *jakost dodávané pitné vody,*
- *množství dodané pitné vody,*
- *funkčnost vodoměru,*
- *tlak vody.*

III. Podání reklamace

• *písemně na adresu provozovatele:*

Obec Mikolajice
Mikolajice 55, 747 84
e-mail: obec@mikolajice.cz

• *telefonicky - v případě kdy může dojít ke škodě na majetku nebo ohrožení zdraví osob na čísle:*

552 308 791 (v úřední hodiny)
Po - Čt: 8-13, liché po: 17-19

• *osobně – v úřední hodiny na adrese provozovatele*

Obec Mikolajice
Mikolajice 55, 747 84
Po - Čt: 8-13, liché po: 17-19

Písemná, telefonická a osobně podaná reklamace musí obsahovat:

- *jméno a příjmení příp. název odběratele,*
- *u právnické osoby a fyzické podnikající osoby IČ,*
- *adresu a telefon odběratele,*
- *přesné určení místa odběru pitné vody,*
- *popis vady nebo reklamace,*
- *datum podání reklamace,*
- *(informaci, zda odběratel požaduje písemné vyrozumění o vyřízení reklamace).*

V případě telefonicky podané reklamace je provozovatel povinen vyhotovit o reklamaci písemný záznam.

V případě osobně podané reklamace je provozovatel povinen vyhotovit písemný reklamační protokol podepsaný odběratelem a pověřeným zaměstnancem provozovatele. Reklamující odběratel obdrží kopii reklamačního protokolu.

VAR.1 V případě písemně podané reklamace, která nebude obsahovat výše uvedené informace, bude odběratel vyzván k doplnění informací. Reklamace bude vyřizována až po doplnění všech chybějících informací.

VAR. 2 V případě písemností zaslaných odběratelem na adresu provozovatele, které nebudou obsahovat výše uvedené údaje nezbytné pro řádné uplatnění reklamace, nebudou tyto kvalifikovány jako reklamace a budou provozovatelem řešeny jako stížnosti v souladu s obecně závaznými právními předpisy.

III. Způsob a lhůty pro vyřízení reklamace

Provozovatel:

- bez zbytečného odkladu zahájí prověření příčiny vady,
- vyřídí reklamaci ve lhůtě 30 dnů od uplatnění reklamace, pokud se s odběratelem nedohodl jinak
- (v případě neoprávněné reklamace zašle písemnou zprávu odběrateli o způsobu jejího vyřízení).

Odběratel je povinen poskytnout provozovateli nezbytnou součinnost při prošetřování a řešení reklamací zejména tím že:

- podá pravdivé informace o reklamované skutečnosti,
- umožní přístup k vodoměru za účelem odečtu, jeho kontroly nebo výměny, případně zkoušky správnosti měření,
- zúčastní se osobně odběru kontrolních vzorků nebo tímto pověří jinou osobu,
- umožní přístup do připojené nemovitosti za účelem prověření stavu vnitřních rozvodů,
- umožní přístup na pozemek za účelem prověření stavu vodovodní přípojky,
- předkládá provozovateli potřebné doklady.

Co a jak reklamovat:

JAKOST PITNÉ VODY

- zápach, zákal, barva apod (zjevná vada jakosti pitné vody) - reklamace bez zbytečného odkladu, nejpozději do 24 hodin od zjištění,
- ostatní vady jakosti vody – reklamace bez zbytečného odkladu po jejich zjištění.

Provozovatel:

- Rozhodne 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., o ochraně veřejného zdraví, v platném znění (dále jen “zákon č. 258/2000 Sb.”), schváleného orgánem ochrany veřejného zdraví. V případě odběru kontrolního vzorku zajistí jeho provedení bez zbytečného odkladu od doručení reklamace. Odběr tohoto vzorku bude proveden za přítomnosti odběratele nebo jím pověřené osoby v odběrném místě, kterého se reklamce týká, nebo v nejbližším vhodném místě pro odběr vzorku.
- Zajistí provedení rozboru odebraného vzorku v akreditované laboratoři.
- Má právo **odběrateli vyúčtovat náklady** na provedení odběru a rozboru kontrolního vzorku pitné vody v případě, že:

- bude odběratel nadále trvat na provedení odběru vzorku a následném rozboru, *přestože provozovatel prokázal odběrateli, že výsledky rozborů vzorků vody v dané lokalitě splňují hygienické požadavky na pitnou vodu stanovené vyhláškou č. 252/2004 Sb., příp. prokazatelně odstranil příčinu vady jakosti pitné vody*
- a tento rozbor prokáže, že reklamacie byla neoprávněná.

MNOŽSTVÍ DODANÉ PITNÉ VODY – netýká se funkce a správnosti měření vodoměru

Provozovatel:

- Zajistí provedení kontrolního odečtu ve lhůtě 5 pracovních dnů od doručení reklamacie, a to za přítomnosti odběratele nebo jím pověřené osoby. Výsledek kontrolního odečtu vodoměru bude potvrzen podpisem odběratele.
- Je oprávněn vždy provést přezkoušení nebo výměnu vodoměru v odběrném místě.
- Porovná zjištěné údaje s údaji o odběrném místě vedené provozovatelem za celé období spotřeby vody.
- V případě, že není osazen vodoměr, prověří provozovatel správnost způsobu výpočtu dodané vody (dle § 17, odst. 9 zákona č. 274/2001 Sb. ve znění pozdějších předpisů).

SPRÁVNOST MĚŘENÍ VODOMĚRU NEBO JEHO ZÁVADA

Vodoměr podléhá úřednímu ověření podle zvláštních právních předpisů (zákon č. 505/1990 Sb., o metrologii, v platném znění).

Odběratel:

- Má právo písemně požádat provozovatele o přezkoušení vodoměru **u autorizovaného metrologického střediska** (nejpozději při výměně vodoměru).
- Náklady spojené se zkouškou a výměnou vodoměru budou hrazeny podle výsledku přezkoušení (dle § 17, odst. 4 zákona č. 274/2001 Sb. ve znění pozdějších předpisů), podrobněji viz níže.

nebo

- 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 na základě smlouvy s odběratelem Český metrologický institut, pokud to vnitřní vodovod umožňuje.

Provozovatel:

- Zajistí na základě písemné žádosti odběratele přezkoušení vodoměru do 30 dnů od jejího doručení. Přezkoušení bude provedeno u autorizovaného metrologického střediska (dle zákona č. 505/1990 Sb. ve znění pozdějších předpisů).
- Písemně oznámí odběrateli výsledky přezkoušení neprodleně po jejím provedení.

Náklady spojené se zkouškou a výměnou vodoměru budou hrazeny podle výsledku tohoto přezkoušení:

- Vodoměr je funkční – náklady hradí odběratel, který o ni požádal. Množství fakturované vody podle údajů vodoměru je tímto výsledkem potvrzeno.

Nebo

- Vodoměr je nefunkční – náklady hradí provozovatel. Množství odebrané vody se určí následujícím způsobem.

Množství skutečně odebrané vody za období k vypořádání se v případě nefunkčního vodoměru stanoví (dle § 17, Zákona č. 274/2001 Sb. o vodovodech a kanalizacích):

- podle skutečného odběru ve stejném období roku předcházejícímu tomu období, které je předmětem reklamace,
- podle následného odběru ve stejném období roku (pokud nejsou údaje předcházejícího roku k dispozici nebo jsou zjevně zpochybnitelné),
- podle směrných čísel spotřeby vody,
- jiným způsobem dohodnutým s odběratelem.

Období k vypořádání (dle § 17, Zákona č. 274/2001 Sb. o vodovodech a kanalizacích) je doba, která uplynula od předcházejícího odečtu vodoměru po poslední odečet (na základě kterého došlo k výměně vodoměru).

Pokud nefunkčnost nebo poškození vodoměru způsobil odběratel nedostatečnou ochranou nebo přímým zásahem, hradí újmu a náklady spojené s jeho výměnou odběratel. Újmou se rozumí veškeré majetkové hodnoty, které provozovatel vynaložil nebo které by bylo nutné vynaložit, aby došlo k uvedení věci v předešlý stav.

TLAK VODY

V případě zjevného překročení mezních hodnot rozsahu tlaku dodávané vody v místě napojení vodovodní přípojky předepsaných vyhláškou č. 428/2001 Sb. v platném znění,

Provozovatel:

Zajistí proměření tlakových poměrů ve vodovodu (v místě jeho napojení na vodovodní přípojku), v příslušné vodovodní přípojce nebo ve vnitřním vodovodu do 30 dní od doručení řádně uplatněné reklamace. V případě nebezpečí vzniku škody na majetku - neprodleně.

Pokud není technicky možné provést měření tlaku v místě napojení vodovodní přípojky na veřejný vodovod, provede se měření tlaku v místě vodoměrné soupravy, nejčastěji na vypouštěcí kohoutek vodoměrné soupravy. Tlakový rozdíl mezi nadmořskou výškou umístění vodoměrné soupravy a místa napojení vodovodní přípojky na veřejný vodovod bude k výsledku měření připočten anebo odečten.

Náklady spojené s měřením tlaku v rámci oprávněné reklamace budou hrazeny provozovatelem. V případě neoprávněné reklamace hradí tyto náklady odběratel.

III. Nároky při oprávněné reklamaci

V případě oprávněné reklamace je provozovatel povinen bez zbytečného odkladu na vlastní náklady oprávněnou reklamaci vyřešit odstraněním zjištěných vad nebo jiného závadného stavu.

Jestliže bylo prokázáno, že jakost dodávané pitné vody nesplňuje 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 užitkovou, má odběratel právo na poskytnutí slevy z vodného. Výše této slevy bude stanovena individuálně s přihlédnutím k závažnosti vady.

Provozovatel neodpovídá za vady, jestliže nedostatky v jakosti pitné vody, v množství dodané vody nebo tlaku vody byly způsobeny v důsledku vad vodovodní přípojky ve vlastnictví odběratele. V těchto případech hradí náklady spojené s reklamací odběratel.