



Obec Bystřice

Reklamační řád pro dodávání pitné vody a odvádění odpadních vod

I. Obecná ustanovení

1. Obec Bystřice, se sídlem Bystřice č.p. 334, 739 95 Bystřice, je ve smyslu § 2, odst. 5, zákona čis. 274/2001 Sb., o vodovodech a kanalizacích pro veřejnou potřebu provozovatelem veřejného vodovodu nebo kanalizace.
2. Obec Bystřice v návaznosti na zákon čis. 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 veřejně kanalizace realizované na základě písemné smlouvy, uzavřené podle § 8, odst. 6, zákona čis. 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 pitné vody nebo Smlouvu o odvádění odpadní vody, 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
 - 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
 - b) elektronicky na adrese epodatelna@bystrice.cz,
 - c) osobně v sídle Obecního úřadu Bystřice, v době úředních hodin :

pondělí 7.30 - 11.30 a 12.30 -16.30 hod.

středa 7.30 - 11.30 a 12.30 -16.30 hod.

s tím, že v případě ústně uplatněné reklamace je zaměstnanec provozovatele, pověřený vyřizováním reklamací, povinen sepsat na základě žádosti odběratele o tomto písemný záznam.

3. V případě reklamace, kdy může dojít ke škodě na majetku nebo ohrožení zdraví osob, lze reklamaci uplatnit telefonicky na tel. čísle 731 158 316. Mimo hodiny určené pro styk s veřejností se postupuje stejně jako v případě havárií a technických problémů.

4. Reklamace musí být podána písemně a musí obsahovat:

- jméno a příjmení odběratele,
- adresu odběratele,
- místo napojení
- popis vady nebo jiný důvod reklamace.

5. Stejně údaje 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 s tím, že tato reklamace bude dodatečně dokladována odběratelem písemně.

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. Dodavatel je povinen zajistit, aby po celou dobu určenou pro styk s veřejností byl na výše uvedeném zákaznickém centru přítomen zaměstnanec pověřený vyřizováním reklamací. V případě, že není možno vyřídit reklamaci ihned na místě jejího podání, je dodavatel povinen zajistit její vyřízení a podání písemné zprávy odběrateli o způsobu jejího vyřízení bez zbytečného odkladu na adresu odběratele. 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 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 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. čís. 376/2000 Sb. a reklamacie bude po provedení rozboru vzorku kvalifikována jako neoprávněná, má dodavatel právo vyúčtovat odběrateli náklady na provedení odběru a rozboru kontrolního vzorku vody.

4. Na základě reklamacie množství dodané pitné vody, kdy ze strany odběratele není zpochybňována funkčnost vodoměru a správnost měření, uplatněné nejpozději do 21 pracovních dnů po obdržení faktury, zajistí dodavatel ve lhůtě do 5 pracovních dnů od podání reklamacie provedení kontrolního odečtu stavu vodoměru, a to buď za přítomnosti odběratele nebo jím pověřené osoby anebo když odběratel odmítne účast, bez jeho přítomnosti. Vyhodnocení reklamacie bude provedeno bezprostředně po provedení kontrolního opisu stavu vodoměru a porovnání zjištěných údajů s údaji o odběrním místě vedeném dodavatelem za srovnatelné časové období.

5. V případě reklamacie množství dodané pitné vody z důvodu pochybnosti o správnosti měření dodané pitné vody vodoměrem, zajistí dodavatel na základě písemné žádosti (objednávky) odběratele, doručené nejpozději do 21 pracovních dnů po provedené výměně vodoměru (při demontáži vodoměru) přezkoušení vodoměru u autorizované zkušebny, a to ve lhůtě do 30-ti dnů od jejího doručení. Výsledky přezkoušení oznámí dodavatel neprodleně písemně odběrateli. Náklady spojené s přezkoušením a výměnou vodoměru budou hrazeny podle výsledku přezkoušení vodoměru dle § 17, odst. 4 zákona čís. 274/2001 Sb. Žádost o přezkoušení vodoměru nezavazuje odběratele povinnosti zaplatit ve stanovené lhůtě úplatu za vodné.

6. Jestliže jsou důvodem reklamacie 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 se vrácením faktury adekvátně prodlužuje původní lhůta splatnosti.

7. Reklamacie odběratele bude zamítnuta, pokud se neprokáže, že dodávka pitné vody měla vady. Dále bude reklamacie 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 reklamacie její jakosti prokázáno, že nesplňuje hygienické požadavky na pitnou vodu dle vyhl. čís. 376/2000 Sb. a která byla orgánem ochrany veřejného zdraví ve smyslu aktuálně platného zákona čís. 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 reklamacie množství dodané pitné vody bude postupováno dle § 17 zákona čís. 274/2001 Sb.

3. V ostatních případech, kdy bude uznána oprávněnost reklamacie, 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 jejichž 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 byl projednán a schválen Radou obce Bystřice dne 11.1. 2022 usnesením č. 1045/70/22 a nabývá účinnosti dnem 1.2.2022.

V Bystřici dne 2022.

Obec Bystřice
Bystřice 334. 739 95 Bystřice
IČ: 00296562
DIČ: CZ00296562


Mgr. Roman Wróbel
starosta obce