Obec Kondrac
Se sídlem: Kondrac 3, 258 01
IČ: 00232009, DIČ: CZ00232009
Zastoupena: starostou panem ing. Jiřím Procházkou
Bankovní spojení pro úhradu vodného a stočného:
7024536389/0800 (Česká spořitelna, a.s.)
e-mail: obec@kondrac.cz
ID datové schránky: bqwanta

REKLAMAČNÍ ŘÁD

I. Obecná ustanovení

1. Obec Kondrac jako provozovatel sítí a zařízení pro dodávku pitné vody z veřejného vodovodu a odvádění odpadních vod veřejnou kanalizací (dále jen provozovatel) vydává ve smyslu § 36, odst. 3 písm. g., zákona č. 274/2001 Sb. o vodovodech a kanalizacích pro veřejnou potřebu v platném znění reklamační řád.
2. Reklamační řád stanovuje rozsah a podmínky odpovědnosti za vady poskytovaných služeb v souvislosti se zajištěním dodávky vody a odvádění odpadních vod. Dále stanovuje způsob a místo jejich uplatnění včetně nároků odběratele vyplývajících z odpovědnosti provozovatele.
3. Reklamační řád se vztahuje na dodávku pitné vody z vodovodu a odvádění odpadních vod kanalizací, které se uskutečňují na základě písemné smlouvy uzavřené podle zákona č. 274/2001 Sb., v platném znění.

II. Rozsah odpovědnosti

Odběratel má právo uplatnit vůči provozovateli odpovědnost za vady a reklamaci:

1. u dodávky pitné vody:
   a. na jakost dodávané pitné vody
   b. na množství dodané pitné vody
   c. na správnost chodu vodoměru
   d. související služby s dodávkou vody
2. u odvádění odpadních vod
   a. na odvádění odpadních vod stanoveným způsobem
   b. na množství odváděných odpadních vod
   c. související služby s odváděním odpadních vod
3. na vyúčtování související s body 1) a 2)

III. Místo a forma uplatnění reklamace

1. **Způsob podání reklamace**

a. osobně v kanceláři OÚ Kondrac, Kondrac 3, 258 01 Vlašim,
a to v úředních hodinách kanceláře

b. písemně na adresu OÚ uvedenou ve smlouvě

c. elektronickou poštou na adresu: obec@kondrac.cz

d. telefonicky uplatnit pouze v případě reklamace jakosti dodávané pitné vody nebo závady v odvádění odpadních vod, v jejímž důsledku může dojít bezprostředně ke škodě na majetku nebo ohrožení zdraví osob, tel. 724 189 535

2. **Reklamace musí obsahovat**

a. jméno a příjmení odběratele, popř. obchodní jméno odběratele

b. adresu odběratele, kontaktní údaje odběratele (telefonní číslo, e-mailová adresa)

c. číslo platné smlouvy na dodání vody a odvádění odpadních vod

d. číslo odběrného místa nebo adresu místa odběru pitné vody nebo vypouštění odpadních vod pro uplatnění reklamace

e. popis vady a reklamace

f. datum podání

Uvedené údaje jsou nezbytné u všech způsobů podání reklamace**.**
V případě reklamace neobsahující potřebné údaje, bude odběratel vyzván k doplnění těchto údajů, a to do 7 kalendářních dnů. Pokud tak ve stanovené lhůtě neučiní, má se za to, že je reklamace bezpředmětná.

IV. Způsob a lhůty pro vyřízení reklamace

1. Provozovatel má povinnost, aby byl po celou dobu úředních hodin přítomen zaměstnanec, který převezme reklamaci odběratele. V případě, že není možno vyřídit reklamaci ihned na místě jejího podání, je provozovatel povinen zajistit její vyřízení a podání písemné zprávy o způsobu vyřízení na adresu odběratele bez zbytečného odkladu. Reklamace musí být vyřízena nejpozději do 30 dnů od uplatnění reklamace. Ve složitých případech, kdy k vyřízení reklamace je třeba předložení dalších úkonů (znalecký posudek, odborné vyjádření atd.) se lhůta prodlužuje o dobu nezbytně nutnou k zajištění těchto úkonů.
2. Provozovatel je povinen prověřit všechny závažné skutečnosti uváděné odběratelem v reklamaci.

3. Odběratel je povinen poskytnout provozovateli nezbytnou součinnost při prověřování 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, umožnit přístup pověřeným zaměstnancům provozovatele do připojené nemovitosti za účelem prověření odvádění odpadních vod. Dále je povinen předložit provozovateli potřebné doklady k prověření správnosti účtovaného množství dodané pitné vody a odvádění odpadních vod.
4. Postup při reklamačním řízení:

a. Zjevná vada jakosti vody (zápach, zákal, barva apod.) musí být reklamována odběratelem nejpozději do 24 hod. od zjištění. Na základě popisu reklamované vady rozhodne pověřený zaměstnanec provozovatele, 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. v platném znění schváleného orgánem ochrany veřejného zdraví. V případě, že odběratel bude trvat na provedení kontrolního odběru vzorku a následném rozboru, přestože mu byl pověřeným zaměstnancem provozovatele 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. a reklamace bude po provedení rozboru vzorku kvalifikována jako neoprávněná, uhradí odběratel náklady na provedení odběru a rozboru kontrolního vzorku vody.

   Odběr kontrolního vzorku zajistí provozovatel za přítomnosti odběratele nebo jím pověřené osoby na odběrném místě, kterého se reklamace týká (vzorek přinesený osobně zákazníkem není možno považovat za průkazný). Provozovatel zajistí rozbor odebrané vody v akreditované laboratoři.

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

c. V případě reklamace množství dodané pitné vody z důvodu pochybnosti o správnosti měření dodané pitné vody vodoměrem, zajistí provozovatel na základě písemné žádosti odběratele ve lhůtě do 30 dnů od jejího doručení přezkoušení vodoměru u autorizované zkušebny. Výsledky přezkoušení oznámí provozovatel neprodleně písemně odběrateli. U reklamace konečného stavu na vodoměru při jeho výměně je nutno podat reklamaci ihned při demontáži vodoměru, později není z technických důvodů reklamace možná.

d. Odběratel dle § 16 odst. 4 zákona č. 274/2001 Sb. 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.
e. Zjistí-li se odchylka větší, než připouští zvláštní právní předpis (zákon č. 505/1990 Sb.), vodoměr se považuje za nefunkční a při stanovení množství dodávané vody pro vypořádání případné reklamace, vč. nákladů spojených s přezkoušením a výměnou vodoměru se postupuje § 17 odst. 4 zákona č. 274/2001 Sb.
   - oprávněná reklamace (vodoměr nesplňuje požadavky stanovené zvláštním předpisem), náklady spojené s výměnou a přezkoušením hradí provozovatel
   - neoprávněná reklamace (vodoměr splňuje požadavky stanovené zvláštním předpisem), náklady spojené s výměnou a přezkoušením hradí odběratel
f. V případě reklamace odvádění odpadních vod v dohodnutém rozsahu a stanoveným způsobem zajistí provozovatel v havarijních případech neprodleně, v ostatních případech bez zbytečného odkladu do 3 dnů prošetření reklamace na místě samém, za přítomnosti odběratele nebo jím pověřené osoby. Je-li předmětem reklamace měření odváděných odpadních vod pomocí měřidla ve vlastnictví odběratele, postupuje se analogicky k předchozímu bodu.
g. V případě reklamace množství odváděných odpadních vod je provozovatel povinen do 30 dnů prověřit údaje, na základě kterých je množství stanoveno.
h. Vyúčtování služeb obsahující údaje, se kterými odběratel nesouhlasí, je nutno reklamovat ihned po obdržení daňového dokladu. Při oprávněné reklamaci je provedeno storno daňového dokladu a vystavení opraveného dokladu s novou lhůtou splatnosti. V případě většího množství vyúčtovaných odběrných míst na daňovém dokladu je nutno provést úhradu a reklamovaná částka je vrácena formou řádného dobropisu.
i. Dle podmínek dodávky vody a odvádění odpadních vod, které jsou součástí smluvního vztahu, je odběratel povinen nahlásit do 15 kalendářních dnů veškeré změny týkající se odběrného místa. Reklamace z důvodu nenahlášení změny odběratele je bezpředmětná. Do doby ukončení odběru nebo převedení odběru na jiného odběratele odpovídá za všechny vzniklé závazky původní odběratel.

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 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 snížení množství m^3 vodného, přičemž toto množství bude stanoveno individuálně s přihlédnutím k závažnosti vady a době jejího trvání, pokud není dohodnuto jinak.
2. V případě oprávněné reklamace množství dodané pitné vody bude postupováno dle § 17 zákona č. 274/2001 Sb., v případě reklamace množství odvedené odpadní vody podle § 19 téhož zákona.
3. V ostatních případech je provozovatel povinen bez zbytečného odkladu na vlastní náklady oprávněnou reklamaci vyřešit, a to odstraněním závadného stavu.

VI. Mimosoudní řešení spotřebitelských sporů

Pokud odběratel, který je spotřebitelem dle zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů, nesouhlasí s výsledkem vyřízení reklamace u provozovatele, je oprávněn obrátit se na Českou obchodní inspekci (ČOI), jako na subjekt mimosoudního řešení spotřebitelských sporů.

Informace lze získat na webových stránkách ČOI: www.coi.cz

nebo na adrese:
Česká obchodní inspekce
Inspektorát pro Středočeský kraj a Hl. m. Prahu
Gorazdova 1969/24
120 00 Praha 2