

Reklamační řád VDV Borová

I. Obecná ustanovení

1. Obec Borová jako dodavatel vody z vodovodu vydává ve smyslu § 36, odst. 3, písm. c) zák. č. 274/2001 Sb., O vodovodech a kanalizacích pro veřejnou potřebu, tento reklamační řád.
2. Reklamační řád stanovuje rozsah a podmínky odpovědnosti za vady poskytovaných služeb v souvislosti s dodávkou vody vodovodem a poskytovaných služeb v souvislosti se zajištěním odvádění vod kanalizací, způsob a místo jejich uplatnění včetně nároků vyplývajících z této odpovědnosti.
3. Reklamační řád se vztahuje na dodávky vody z vodovodu realizovaných na základě písemné smlouvy uzavřené podle § 8, odst. 5 výše uvedeného zákona mezi dodavatelem a odběratelem.

II. Rozsah a podmínky reklamace

1. Odběratel má právo uplatnit vůči dodavateli odpovědnost za vady a reklamace

- na jakost dodané vody
- na množství dodané vody
- na množství fakturované vody

2. Reklamaci uplatňuje odběratel bez zbytečného odkladu:

Zhoršené senzorycké vlastnosti dodávané vody (pach, zákal, barva apod.) musí být reklamovány odběratelem okamžitě po jejím zjištění (nejpozději do 24 hodin). Lhůta pro uplatnění reklamace množství dodávky vody je 30 dnů od doručení vyúčtování.

- písemně
- doručenou na adresu pro doručování písemností uvedenou ve smlouvě o dodávce vody
- doručenou oprávněnému pracovníkovi dodavatele, který potvrdí převzetí
- na kontaktní místo dodavatele v pracovní době

3. Písemná reklamace musí obsahovat:

- jméno a příjmení odběratele
- adresu odběratele
- místo odběru pitné vody nebo
- popis vady nebo reklamace

4. V případě reklamací písemně doručených odběratelem na adresu dodavatele je oprávněný zaměstnanec povinen přezkoumat obsah reklamace, ty, které nebudou obsahovat výše uvedené údaje nezbytné pro řádné uplatnění reklamace, nebudou kvalifikovány jako

reklamace a budou dodavatelem řešeny jako oznámení v souladu s obecně závaznými právními předpisy.

III. Způsob a lhůty pro vyřízení reklamace

1. Dodavatel je povinen zajistit, aby po celou pracovní dobu byl v kontaktním místě přítomen zaměstnanec oprávněný přijímat, případně vyřizovat reklamace. 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.

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, umožnit přístup pověřeným zaměstnancům dodavatele do připojené nemovitosti za účelem prověření správnosti účtovaného množství dodané pitné vody.

3. Zhoršené sensorické vlastnosti dodávané vody (pach, zákal, barva apod.) musí být reklamovány odběratelem okamžitě po jejím zjištění (nejpozději do 24 hodin). Dodavatel takovou reklamaci vyřizuje podle závažnosti bez prodlení, a to i v době mimo pracovní dobu. Prokáže-li se, že dodavatel nezapříčinil zhoršení kvality vody, hradí náklady spojené s provedením zásahem odběratel.

4. Na základě reklamace množství dodané pitné vody, kdy ze strany odběratele není zpochybňována funkčnost vodoměru a správnost měření, zajistí dodavatel ve lhůtě do 10 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 s údaji odběrném místě vedeném dodavatelem.

5. V případě reklamace množství dodané pitné vody z důvodu pochybnosti o správnosti měření dodané pitné vody vodoměrem, zajistí dodavatel na základě písemné žádosti odběratele ve lhůtě do 30-ti dnů od jejího doručení přezkoušení vodoměru u autorizované zkušebny. 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 č. 274/2001 Sb.

6. Jestliže je s reklamací spojena nutnost vrátit vystavenou fakturu, je odběratel povinen tuto fakturu vrátit dodavateli před uplynutím lhůty splatnosti. Dodavatel je pak povinen podle výsledku reklamačního řízení vyhotovit fakturu novou nebo písemně oznámit platnost faktury původní a vysvětlit svoje stanovisko. Oprávněným vrácením faktury přestává běžet původní lhůta splatnosti.

IV. Nároky vyplývající z odpovědnosti za vady

1. Škody vzniklé odběrateli hradí dodavatel jen v případě, jestliže se prokáže, že zhoršení kvality vody způsobil dodavatel.
2. V ostatních případech je dodavatel povinen bez zbytečného odkladu na vlastní náklady oprávněnou reklamaci vyřešit, a to odstraněním závadného stavu.
3. V případě oprávněné reklamace množství dodané pitné vody bude postupováno dle § 17 z. č. 274/2001 Sb., v případě reklamace množství odvedené odpadní vody podle § 19 téhož zákona.
4. Uplatněním nároku z odpovědnosti za vady zůstává nedotčena odpovědnost dodavatele za škody způsobené provozem dle § 2894 - § 2971 Občanského zákoníku, popřípadě za škodu způsobenou vadou výrobku dle zák. č. 59/1998 Sb.

V. Závěrečná ustanovení

1. Vztahy mezi odběratelem a dodavatelem, které nejsou výslovně reklamačním řádem upraveny se řídí podle platných právních předpisů.
2. Správní orgány v oblasti ochrany odběratele jsou:
 - Ministerstvo zemědělství podle zákona o vodovodech a kanalizacích,
 - Ministerstvo financí a Specializovaný finanční úřad podle cenových předpisů,
 - Krajská hygienická stanice ve vztahu k dohledu nad zdravotní nezávadností a jakostí pitné vody,
 - Česká inspekce životního prostředí (nebo vodoprávní úřad Polička) vykonávající vodoprávní dozor v souvislosti s vypouštěním odpadních vod do vod povrchových nebo podzemních,
 - Stavební úřad Polička, ve věci tlakových poměrů,
 - Česká obchodní inspekce v oblasti ochrany spotřebitele podle zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů.
3. Tento reklamační řád nabývá účinnosti dnem 1.9.2025 a byl schválen RO Borová č. 18/2025 dne 26.8.2025.
4. Kontaktní místo dodavatele: Obec Borová, Borová 100, 569 82 Borová, tel.: 461 743 268

.....
Marek Schauer – místostarosta obce Borová

.....
Mgr. Lenka Tlustá – starostka obce Borová

