

MĚSTO KUNŠTÁT, náměstí Krále Jiřího 106, 679 72 Kunštát
IČ: 00280470, DIČ: CZ00280470,

.....
OBEC ZBRASLAVEC, Zbraslavec , 679 72 Kunštát
IČ: 00840581, DIČ: CZ00840581

Vodovody a kanalizace Kunštát - Zbraslavec

REKLAMAČNÍ ŘÁD ze dne 1.7.2011

DODÁVKY PITNÉ VODY A ODVÁDĚNÍ ODPADNÍCH VOD

Čl. 1

Město Kunštát (MK) a Obec Zbraslavec (OZ), jako vlastníci části vodohospodářské infrastruktury na svých samosprávných územích, se dohodly, že od 1.7.2011 bude funkci provozovatele této infrastruktury zajišťovat samo Město Kunštát prostřednictvím nově zřízeného vodohospodářského odboru. Jeho úkolem bude zajišťovat dodávku pitné vody z vodovodu pro veřejnou potřebu (dále jen vodovod) a v částech obcí s kanalizací odvádění odpadních vod do kanalizace pro veřejnou potřebu (dále jen kanalizace) a jejich čištění v ČOV. Pro doplnění provozních dokumentů ve smyslu § 36 odst. 3 písm. h) zákona č. 274/2001 Sb., o vodovodech a kanalizacích pro veřejnou potřebu, v platném znění (dále jen zákon) vydávají MK a OZ tento reklamační řád.

Čl. 2

Reklamační řád stanovuje rozsah a podmínky odpovědnosti za vady dodávek pitné vody dodané vodovodem a reklamaci poskytovaných služeb v souvislosti se zajištěním dodávky vody z vodovodu a odvádění odpadních vod kanalizací, způsob a místo jejich uplatnění, včetně nároků vyplývajících z této odpovědnosti. Reklamační řád se vztahuje na dodávku pitné vody z vodovodu a odvádění odpadních vod kanalizací, realizovaných na základě písemné smlouvy, uzavřené podle § 8 odst. 6 výše uvedeného zákona.

Čl. 3

Odběratel má právo uplatnit vůči dodavateli odpovědnost za vady formou reklamace:

a) u dodávky pitné vody:

- na jakost dodávané pitné vody
- na množství dodané pitné vody

b) u odvádění odpadních vod

- na odvádění odpadních vod stanoveným způsobem
- na množství odváděných odpadních vod

c) u vyúčtování

- na nesprávně zúčtované zálohy
- na jakoukoliv vadu faktury, která brání její včasné úhradě

Čl. 4

Reklamací uplatňuje odběratel bez zbytečného odkladu:

-písemně na adresu pro doručování písemností uvedenou ve smlouvě o dodávce vody a odvádění odpadních vod tj. na adresu Městský úřad Kunštát, vodohospodářský odbor, náměstí Krále Jiřího 106, 679 72 Kunštát

-osobně na adrese Městského úřadu Kunštát, náměstí Krále Jiřího 106, 679 72 Kunštát v provozní době denně od 7 hodin do 15 hodin přímo v kanceláři vodohospodářského odboru, v pondělí a ve středu od 17 hodin na podatelně MěÚ. Pověřený pracovník vodohospodářského odboru nebo MěÚ potvrdí převzetí reklamací, provede její zaevidování a předá ji k vyřízení. V případě reklamací jakosti dodávané pitné vody nebo odvádění odpadních vod, kdy může dojít ke škodě na majetku nebo ohrožení zdraví osob, lze reklamací uplatnit telefonicky na telefonním čísle Městského úřadu 515 534 300.

Čl. 5

Písemná reklamací musí obsahovat :

-jméno a příjmení nebo obchodní jméno odběratele

-adresu odběratele

-místo odběru pitné vody nebo vypouštění odpadních vod či místo uplatňování reklamací

-popis vady nebo reklamací

Stejně údaje jsou nezbytné pro reklamací uplatněnou telefonicky. Zaměstnanec dodavatele, pověřený přijímáním telefonicky podaných reklamací, je povinen vyhotovit o takto podané reklamací na žádost odběratele písemný záznam s uvedením výše specifikovaných údajů nezbytných pro vyřízení reklamací.

V případě písemností zasláných odběratelem na adresu dodavatele, které nebudou obsahovat výše uvedené údaje, nezbytné pro řádné uplatnění reklamací, nebudou tyto kvalifikovány jako reklamací a budou dodavatelem řešeny jako stížnosti.

Čl. 6

Provozovatel vodohospodářské infrastruktury Město Kunštát je povinen zajistit, aby po celou úřední dobu byl na adrese MěÚ Kunštát, náměstí Krále Jiřího 106 v pracovních dnech od 7 hodin do 15 hodin a v pondělí a ve středu do 17 hodin přítomen pracovník pověřený přijímáním reklamací nebo jeho zástupce. V případě, že není možno vyřídit reklamací ihned na místě jejího podání, je Město Kunštát povinno zajistit její vyřízení smluvním provozovatelem a podání písemné zprávy odběrateli o způsobu jejího vyřízení bez zbytečného odkladu na adresu odběratele. Reklamací musí být vyřízena nejpozději do 30-ti dnů ode dne uplatnění reklamací, vyjma případu uvedeného v čl. 10, pokud se dodavatel s odběratelem nedohodli jinak. Čl. 7 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 prověřením odvádění odpadních vod a předkládat dodavateli potřebné doklady k prověřením správnosti účtovaného množství dodané pitné vody a odvádění odpadních vod.

Čl. 8

Zjevná vada jakosti pitné vody (zápach, zákal, barva apod.) musí být reklamována odběratelem bez zbytečného odkladu po jejím zjištění. Na základě popisu reklamované vady rozhodne pověřený zaměstnanec dodavatele, zda bude proveden kontrolní odběr vzorku vody v dané lokalitě. V případě kladného rozhodnutí bude odběr kontrolního vzorku proveden do 24 h od uplatnění reklamace za účasti odběratele nebo jím pověřené osoby. V případě rozhodnutí, že kontrolní odběr vzorku nebude proveden a odběratel bude trvat na jeho provedení, bude jeho žádosti vyhověno. Rozbory vody budou prováděny v akreditované laboratoři. Pověřený zaměstnanec provede písemně vyhodnocení reklamace na základě dostupných údajů, jehož součástí bude zhodnocení oprávněnosti reklamace. Bude-li reklamace klasifikována jako neoprávněná, uhradí odběratel veškeré náklady spojené s jejím vyhodnocením. Na tuto skutečnost upozorní zástupce dodavatele odběratele před odběrem vzorku a jeho předání do laboratoře k vyhodnocení.

Čl. 9

V případě reklamace množství dodané pitné vody, kdy ze strany odběratele není zpochybňována funkčnost vodoměru a správnost měření, zajistí dodavatel ve lhůtě do 3 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 dodavatelem.

Čl. 10

Při reklamaci 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 subjektu oprávněného provádět státní metrologickou kontrolu měřidel. 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. Žádost o přezkoušení vodoměru nezbavuje odběratele povinnosti zaplatit ve stanovené lhůtě úplatu za vodné a stočné. 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 dodavatele na základě smlouvy s odběratelem Český metrologický institut, pokud to vnitřní vodovod umožňuje. Zjistí-li se odchylka větší, než připouští zákon č. 505/1990 Sb., o metrologii, v platném znění, vodoměr se považuje za nefunkční a při stanovení množství dodané vody pro vypořádání případné reklamace se postupuje podle § 17 odst. 4 písm. a) zákona. V případě oprávněné reklamace množství dodané pitné vody bude postupováno podle § 17 zákona.

Čl. 11

V případě reklamace množství odváděných odpadních vod stokami veřejné kanalizace, popřípadě reklamace způsobu jejich odvádění zajistí dodavatel nejpozději do 3 dnů prošetření reklamace na místě samém za přítomnosti odběratele nebo jím pověřené osoby. V případě oprávněné reklamace množství odváděných odpadních vod bude postupováno podle § 19 zákona.

Čl. 12

Údaje na faktuře je možné reklamovat tak, že ji odběratel vrátí dodavateli a uvede, které údaje považuje za nesprávné. Oprávněnou reklamaci údajů před uplynutím lhůty splatnosti uvedené na faktuře přestává běžet původní lhůta splatnosti faktury. U reklamace po uplynutí lhůty splatnosti je odběratel povinen fakturu uhradit ve lhůtě splatnosti uvedené na faktuře. U oprávněné reklamace je dodavatel povinen podle povahy zjištěných chyb vystavenou fakturu opravit, vyhotovit fakturu novou, popř. provede opravu formou dobropisu nebo vrubopisu. V případě neoprávněné reklamace zůstává v platnosti původní faktura.

Čl. 13

Pokud odběratel neoznámí ukončení smluvního vztahu, postupuje dodavatel dle podmínek uvedených ve smlouvě a ve „Všeobecných podmínkách dodávky pitné vody a odvádění odpadních vod“. Reklamace z důvodu neoznámení změny odběratele jsou bezpředmětné. V případě, že opravu fakturace bude třeba provést z důvodu nesplnění informačních povinností odběratele, bude tato oprava provedena na náklady odběratele.

Čl. 14

Reklamace odběratele bude zamítnuta, pokud odběratel neprokáže, že dodávka pitné vody nebo odvádění odpadních vod mělo vady. Dále bude reklamace zamítnuta v případě, že odběratel vadu neoznámí bez zbytečného odkladu poté, kdy vadu zjistil nebo při vynaložení odborné péče měl tuto vadu zjistit. V ostatním se uplatňování reklamací, pokud dále v reklamačním řádu není upraveno jinak, řídí přiměřeně ustanoveními občanského zákoníku nebo obchodního zákoníku.

Čl. 15

Reklamační řád byl schválen

- Radou Města Kunštát dne Pod bodem
- Zastupitelstvem Obce Zbraslavec dne pod bodem

a nabývá účinnosti dnem 1.9. 2011.