

MĚSTO DEŠTNÁ

nám. Míru 65, 378 25 Deštná, okr. Jindřichův Hradec

telefon: 384 384 291 IČ:00246506 DIČ CZ00246506 e-mail: podatelna@destna.cz DS: 979beu6

REKLAMAČNÍ ŘÁD

Město Deštná jako vlastník, provozovatel vodovodu a kanalizace (dále jen dodavatel) ve smyslu § 36 odst. 3 písmeno g) zákona č. 274/2001 Sb. O vodovodech a kanalizacích pro veřejnou potřebu a o změně některých zákonů (zákon o vodovodech a kanalizacích), v platném znění, v souvislosti s dodávkou pitné vody vodovodem a odváděním odpadních vod kanalizací a službami s tím spojenými vydává tento reklamační řád.

Reklamační řád řeší rozsah a podmínky odpovědnosti dodavatele za vady dodávek a služeb, způsob a místo uplatnění práv vyplývajících z této odpovědnosti (Reklamační řád).

DRUHY PRÁV Z VAD

Odběratel má právo uplatnit vůči dodavateli práva z nedodání pitné vody a z neodvedení odpadních vod.

Odběratel má právo uplatnit vůči dodavateli práva z vad jakosti a účtovaného množství dodané pitné vody a vad množství odváděných odpadních vod.

Odběratel má právo uplatnit vůči dodavateli práva z vad předpisu záloh a u vad vyúčtování vodného a stočného, zejména nesprávně zaúčtované výše zálohy a nesprávnou výši vyúčtování.

MÍSTO A FORMA UPLATNĚNÍ REKLAMACE

Odběratel vady dodavateli může vytknout písemně v listinné podobě poštou nebo osobně (v úředních hodinách), na adrese nám. Míru 65, 378 25 Deštná nebo v elektronické podobě e-mailem na adresu podatelna@destna.cz nebo datovou zprávou do datové schránky **979beu6**.

Odběratel vady dodavateli může také vytknout telefonicky na Městském úřadě Deštná – 384 384 291, 384 384 231) nebo osobně v sídle městského úřadu v úředních hodinách. Nelze-li vytčené vady vyřešit ihned, o ústním vytčení vad sepíše záznam a jedno vyhotovení předá odběrateli.

Reklamacie musí obsahovat

1. Jméno a příjmení, respektive obchodní firmu odběratele
2. Kontaktní adresu odběratele
3. Adresu připojené nemovitosti
4. Popis vady a požadované nápravy

Reklamacie bez uvedení odběratele (anonymní reklamacie) se nevyřizují. Pokud reklamacie neobsahuje některou z ostatních náležitostí a nelze ji dovodit ze souvislostí, dodavatel odběratele vyzve k doplnění reklamacie. Do doby doplnění chybějícího reklamacie nebude řešena.

LHŮTA PRO VYŘÍZENÍ REKLAMACE

Dodavatel vyřizuje ústní reklamacie, pokud to umožňuje povaha věci ihned při podání.

V případě písemné reklamace a v případě ústní reklamace, kterou dodavatel nevyřídí ihned při podání, je dodavatel povinen odběratele písemně vyrozumět o způsobu vyřízení reklamace ve lhůtě 30 dnů, nebyla-li dohodnuta delší lhůta nebo něco jiného.

ŘEŠENÍ JEDNOTLIVÝCH DRUHŮ REKLAMACE

Dodavatel ověří odběratelem uváděné rozhodné skutečnosti týkající se reklamované záležitosti. Pokud je to k prošetření reklamace potřebné, odběratel je povinen poskytnout dodavateli nezbytnou součinnost podle povahy případu, např. zpřístupnit vodoměr, vodovodní a kanalizační přípojku, vnitřní vodovod, vnitřní kanalizaci, umožnit zkoušku funkce těchto zařízení, umožnit odběr vzorku pitné vody z kohoutku v připojené nemovitosti, odpovídat na doplňující dotazy a předkládat potřebné doklady, např. o materiálu, z něhož je zařízení zhotoveno a podobně.

Vady spočívající v nedodání pitné vody a v neodvedení odpadních vod řeší dodavatel obnovením dodávek pitné vody a odvedením odpadních vod s případným náhradním zásobováním pitnou vodou a náhradním odváděním odpadních vod. Náhradní zásobování a odkanalizování v případě, že příčina vady tkví v odběratelově vodovodní nebo kanalizační přípojce (mimo případy, za něž odpovídá dodavatel), vnitřním vodovodu nebo kanalizaci, dodavatel zajišťuje jen v případě, že si tuto službu u něj odběratel objedná a uhradí ji.

Vady jakosti pitné vody (zápach, zákal, barva, pachů a podobné), odběratel může reklamovat nejpozději do 24 hodin od zjištění. Dodavatel bez zbytečného odkladu od uplatnění reklamace zajistí odběr kontrolního vzorku u odběratele na vodovodním kohoutku a následně tento vzorek podrobí laboratornímu rozboru v akreditované laboratoři, (uvedený postup se neuplatní v případě, že byl v dané lokalitě v téže době odebrán jiný vzorek pitné vody, ať na základě reklamace jiného odběratele nebo na základě provozního řádu vodovodu.

Vady účtovaného množství pitné vody dodavatel řeší opětovným odečtem stavu vodoměru, který provede zpravidla do sedmi dnů od přijetí reklamace. Pokud odběratel kromě toho vytýká též vadu na správnosti měření nebo pokud vytýká nefunkčnost vodoměru, dodavatel předmětný vodoměr do 30 dnů od přijetí reklamace demontuje a podrobí úřednímu přezkoušení v autorizovaném metrologickém středisku. Přezkoušení není nutné, je-li nefunkčnost vodoměru jasně patrná. Odběratel může správnost měření nebo nefunkčnost vodoměru vytknout nejpozději při výměně vodoměru. Namísto přezkoušení vodoměru v autorizovaném středisku může odběratel u Českého metrologického institutu objednat metrologickou zkoušku vodoměru na místě jeho instalace, zkouška může proběhnout bez přítomnosti dodavatele. Pokud se při přezkoušení v autorizovaném středisku, respektive při zkoušce na místě ukáže, že vodoměr nepracuje s vyšší než přípustnou odchylkou měření a že jeho úřední ověření dosud nepozbylo platnosti, vodoměr je funkční a údaje z něj zjištěné platí. V opačném případě vodoměr je nefunkční, údaje z něj zjištěné neplatí a množství dodané vody se stanoví podle odběru ve stejném období z minulých let. V případě že takové údaje nejsou k dispozici nebo jsou zjevně zpochybnitelné např. z důvodu poruchy apod. stanoví se množství dodané vody podle následného odběru ve stejném období roku nebo dle směrných čísel roční potřeby vody, pokud se dodavatel s odběratelem nedohodnou jinak. Reklamované období je období od posledního odečtu vodoměru (případně od předposledního odečtu vodoměru, pokud se na vady měření či nefunkčnost vodoměru přijde v souvislosti s jeho odečtem) do dne jeho výměny.

PRÁVA ODBĚRATELE Z VAD

Nesplňuje-li pitné voda hygienické požadavky na pitnou vodu, má odběratel právo na poskytnutí slevy z vodného, přičemž výše této slevy bude stanovena individuálně s přihlédnutím k závažnosti vady.

V případě vad účtovaného množství dodané pitné vody, respektive odvedení odpadní vody se postupuje podle § 17, respektive § 19 zákona o vodovodech a kanalizacích.

V ostatních případech je dodavatel bez zbytečného odkladu na vlastní náklady oprávněnou reklamaci vyřešit, a to odstraněním závadného stavu. Popř. spolu se zjištěním náhradního zásobování pitnou vodou, respektive náhradního odvádění odpadních vod. Je-li vodné nebo stočné účtováno dvousložkově, dodavatel poskytne slevu z pevné složky, pokud je vodovod nebo kanalizace nefunkční více jak 24 hodin.

NÁKLADY NA PROŠETŘENÍ REKLAMACE

Náklady na prošetření reklamace nese dodavatel. Je-li reklamáce neoprávněná, respektive prokáže-li se odpovědnost odběratele za vznik vady (např. nefunkčnost vodoměru zapříčiněná jeho nedostatečnou ochranou proti mrazu), dodavatel je oprávněn odběrateli vyúčtovat vynaložené věcné a osobní náklady na její prošetření.

PRÁVA ODBĚRATELEM, KTERÝ JE SPOTŘEBITELEM

Pokud odběratel, který je spotřebitelem, nesouhlasí s vyřízením reklamace, je oprávněn se obrátit na Českou obchodní inspekci jako subjekt mimosoudního řešení spotřebitelských sporů.

Bližší informace je možné získat na internetových stránkách www.coi.cz.

ÚČINNOST REKLAMAČNÍHO ŘÁDU

Reklamační řád je účinný od 1.6.2025

.....
David Šašek – starosta města Deštná