**Reklamační řád**

**dodávky pitné vody a odvádění splaškových vod v obci Chotěvice**

**Čl. 1**

Obec Chotěvice jako dodavatel pitné vody z vodovodu pro veřejnou potřebu (dále jen vodovod) a subjekt zajišťující odvádění odpadních vod do kanalizace pro veřejnou potřebu (dále jen kanalizace), vydává ve smyslu § 36 odst. 3 písm. g) zákona č. 274/2001 Sb., o vodovodech a kanalizacích pro veřejnou potřebu, v platném znění (dále jen zákon) 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 nároku 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 zákona.

**Čl. 3**

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

a) u dodávek pitné vody:

 - na jakost dodávané pitné vody

 - na množství dodávané pitné vody

 - na tlak dodávané pitné vody

b) u odváděných odpadních vod:

 - na odvádění odpadních vod stanoveným způsobem

 - na množství odváděných odpadních vod

**Čl. 4**

Reklamaci uplatňuje odběratel bez zbytečného odkladu:

 - písemně v tištěné nebo na adrese: Obec Chotěvice, Chotěvice 275, 543 76 Chotěvice

 - osobně na obecním úřadu Chotěvice v úředních hodinách a to:

 Pondělí 08.00 – 11.00 11.30 – 17.00

 Středa 08.00 – 11.00 11.30 – 14.00

- elektronicky na email: obec.chotevice@tiscali.cz

 - telefonicky na telefonním čísle 499 447 156 v případě reklamace jakosti dodávané pitné vody nebo odváděných odpadních vod, kdy může dojít ke škodě na majetku nebo zdraví osob,

**Čl. 5**

Reklamace musí obsahovat:

 - jméno a příjmení nebo obchodní jméno odběratele

 - adresu odběratele, případně i kontaktní telefon nebo e-mail

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

 - popis vady nebo reklamace

**Čl. 6**

Obec je povinna zajistit, aby v úřední dny byl přítomen zaměstnanec pověřený vyřizováním reklamací. V případě, že není možno vyřídit reklamaci ihned na místě jejího podání, je dodavatel povinen zajistit její vyřízení bez zbytečného odkladu na adresu odběratele. Reklamace musí být vyřízena nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění reklamace, vyjma případu uvedeného v čl. 10, pokud se dodavatel s odběratelem nedohodli jinak. Není-li možné reklamaci v uvedené lhůtě vyřídit, informuje dodavatel odběratele písemně o způsobu a termínu řešení.

**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 prověření odvádění odpadních vod a předkládat dodavateli potřebné doklady k prověření 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 odběr kontrolního vzorku proveden do 24 h (v pracovní dny) od uplatnění reklamace za účasti odběratele nebo jím pověřené osoby.

Rozbory vody budou prováděny v akreditované laboratoři. Pověřený zaměstnanec provede písemné 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.

**Čl. 9**

V případě reklamace množství dodané pitné vody, kdy ze stany odběratele není zpochybňována funkčnost vodoměru a správnost měření, zajistí obec 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 nesprávnosti měření dodané pitné vody vodoměrem, zajistí dodavatel na základě písemné žádosti odběratele ve lhůtě 30 dnů od jejího doručení přezkoušení vodoměru u subjektu oprávněného provádět státní metrologickou kontrolu měřidel. Výsledky přezkoušení oznámí dodavatel neprodleně písemně odběrateli. Náklady spojené z přezkoušení a výměnou vodoměru budou hrazeny podle výsledku přezkoušení vodoměru dle § 17 odst. 4 zákona č.274/2001 Sb., v platném znění. Žádost o přezkoušení vodoměru nezbavuje odběratele povinnosti zaplatit ve stanovené lhůtě úplatu za vodné a stočné.

**Čl. 11**

V případě reklamace množství odváděných odpadních vod popřípadě způsobu jejich odvádění zajistí obec 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 výše uvedeného zákona.

**Čl. 12**

Údaje na faktuře či složence je možné reklamovat tak, že ji odběratel vrátí dodavateli a uvede, které údaje považuje za nesprávné. Oprávněnou reklamaci údajů před uplynutím splatnosti uvedené na faktuře či složence přestává běžet původní lhůta splatnosti. U reklamace po lhůtě splatnosti je odběratel povinen fakturu či složenku uhradit ve lhůtě stanovené na dokladu. U oprávněné reklamace je dodavatel povinen podle povahy zjištěných chyb vystavený doklad opravit, vyhotovit nový, popřípadě provede opravu formou dobropisu nebo vrubopisu. V případě neoprávněné reklamace zůstává v platnosti původní doklad.

**Čl. 13**

Pokud odběratel neoznámí ukončení smluvního vztahu, postupuje dodavatel dle podmínek uvedených ve smlouvě. Reklamace z důvodu neoznámení změny odběratele jsou bezpředmětné. V případě, že opravu vyúčtování bude potřeba 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 závadu zjistil nebo při vynaložení odborné péče měl tuto vadu zjistit. V ostatním se uplatňování reklamací, pokud dále v reklamačním řádu není upraveno jinak, řídí se přiměřeně ustanoveními občanského zákoníku.

**Čl. 15**

V případě dodávky pitné vody, u které bylo na základě reklamace její jakosti prokázáno, že nesplňuje hygienické požadavky na pitnou vodu dle vyhl. č.252/2004 Sb. a vyhl. č.307/\*2002 Sb., ve znění pozdějších předpisů a která byla orgánem ochrany veřejného zdraví ve smyslu zákona č. 25/200 Sb., prohlášena za užitkovou, má odběratel právo na poskytnutí slevy z vodného, přičemž výše této slevy bude stanovena s přihlédnutím k závažnosti vady.

**Čl. 16**

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.

V ostatních případech je dodavatel povinen bez zbytečného odkladu na vlastní náklady oprávněnou reklamaci vyřešit, a to odstraněním závadného stavu.

**Čl. 17**

Tento reklamační řád je trvale k dispozici:

- na internetových stránkách obce Chotěvice

- na obecním úřadu Chotěvice 275, 543 76 Chotěvice

V Chotěvicích 31. května 2018

 Vladimír Lukeš v. r.

 starosta obce