**Město Švihov, nám. Dr. E. Beneše 38, 340 12 Švihov, IČ 00256153, DIČ CZ00256153**

**reklamační řád dodávky vody a odvádění odpadních vod**

**Čl. 1**

Město Švihov jako vlastník a provozovatel vodovodu a kanalizace pro veřejnou potřebu (dále jen „dodavatel“) vydává v souladu s ustanovením § 36 odst. 3 písm. h) zák. č. 274/2001 Sb., o vodovodech a kanalizacích pro veřejnou potřebu, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „Zákon“), tento reklamační řád.

**Čl. 2**

Reklamační řád stanovuje rozsah a podmínky odpovědnosti za vady dodávek 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 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 vady a reklamaci:

a) u dodávky pitné vody:

- na jakost dodávané vody

- na množství dodané pitné vody

b) u odvádění odpadních vod:

- na odvádění odpadních vod stanoveným způsobem

- na množství odváděných odpadních vod.

**Čl. 4**

Reklamaci uplatňuje odběratel bez zbytečného odkladu:

1. písemně na adresu sídla dodavatele – Město Švihov, nám. Dr. E. Beneše 38, 340 12 Švihov,
2. osobně v sídle dodavatele v provozní době – PO a ST 7.30 – 17.00 hod, ÚT a ČT 7.30 – 16.00 hod. a PÁ 7.30 – 14.00 hod. s tím, že v případě takto uplatněné reklamace je zaměstnanec dodavatele povinen vyhotovit o takto podané reklamaci na žádost odběratele písemný záznam o uplatněné reklamaci, který odběratel podepíše,
3. telefonicky na tel. 376 393 244 ve výše uvedené provozní době s tím, že v případě takto uplatněné reklamace je zaměstnanec dodavatele povinen vyhotovit o takto podané reklamaci na žádost odběratele písemný záznam.

**Čl. 5**

Písemná reklamace musí obsahovat:

1. jméno a příjmení odběratele,
2. adresu odběratele,
3. místo odběru pitné vody nebo vypouštění odpadních vod,
4. popis vady nebo reklamace

Stejné údaje jsou nezbytné pro reklamaci uplatněnou telefonicky. V případě písemností zaslaných odběratelem na adresu dodavatele, které nebudou obsahovat výše uvedené údaje, nezbytné pro řádné uplatnění reklamace, nebudou tyto kvalifikovány jako reklamace a budou dodavatelem řešeny jako stížnost v souladu s obecně závaznými právními předpisy.

**Čl. 6**

V případě, že není možné 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. Reklamace musí být vyřízena nejpozději do 30-ti dnů ode dne uplatnění reklamace, 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 výměnu 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 účtování množství dodané pitné vody a odvádění odpadních vod.

**Čl. 8**

Zjevnou vadu jakosti vody (zápach, zákal, barva apod.) je nutno reklamovat nejpozději do 24 hodin od zjištění, ostatní vady jakosti bez zbytečného odkladu po jejich zjištění. Na základě popisu reklamované vady rozhodne pověření zaměstnanec dodavatele, 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 vody dle zákona č. 258/2000 Sb., o ochraně veřejného zdraví, schváleného orgánem ochrany veřejného zdraví. Odběr kontrolního vzorku zajistí dodavatel nejpozději do 24 hodin od uplatnění reklamace s tím, že odběr vzorků bude proveden za přítomnosti odběratele nebo jím pověřené osoby. Současně dodavatel zajistí provedení rozboru tohoto vzorku v akreditované laboratoři. V případě, že odběratel bude trvat na provedení kontrolního odběru vzorku a následném rozboru, přestože mu byl pověřeným zaměstnancem dodavatele předložen přehled výsledků rozborů vzorků vody v dané lokalitě s tím, že tyto splňovaly hygienické požadavky na pitnou vodu stanovené platnými právními předpisy nebo povolené orgánem ochrany veřejného zdraví a reklamace bude po provedení rozboru vzorku kvalifikována jako neoprávněná, uhradí odběratel náklady na provedení odběru a rozboru kontrolního vzorku vody.

**Čl. 9**

V případě reklamace množství dodané vody, kdy ze strany odběratele není zpochybňována funkčnost vodoměru a správnost měření, zajistí dodavatel ve lhůtě do 7 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 odečtu stavu vodoměru a porovnání zjištěných údajů s údaji o odběrném místě vedeném dodavatelem.

**Čl. 10**

Při reklamaci množství dodané vody z důvodu pochybnosti o správnosti měření dodané pitné vody vodoměrem, zajistí na základě písemné žádosti odběratele, ve lhůtě do 30-ti dnů od jejího doručen, 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 vodné a stočné.

**Čl. 11**

V případech reklamace množství odváděných odpadních vod, popřípadě způsobu jejich odvádění zajistí dodavatel nejpozději do 3 pracovních 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 možno reklamovat tak, že ji odběratel vrátí dodavateli a uvede, které údaje považuje za nesprávné. Oprávněnou reklamací 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. Reklamace z důvodu neoznámení změny odběratele jsou bezpředmětné. V případě, že opravu vyúčtování bude třeba provést z důvodu nesplnění informační povinnosti odběratele, bude tato oprava provedena na náklady odběratele.

**Čl. 14**

Reklamace odběratele bude zamítnuta, pokud odběratel neprokáže, že dodávka pitné vody nebo dovádění odpadních vod mělo vady. Dále bude reklamace zamítnuta v případě, že odběratel vadu neoznámí bez zbytečného odkladu poté, kdy vady zjistil. V ostatním se uplatňování reklamací, pokud dále není v reklamačním řádu upraveno jinak, řídí přiměřeně ustanovením občanského zákoníku.

Ve Švihově dne ……………………………………

PaedDr. Václav Petrus

starosta města Švihov