

I. Obecná ustanovení

Společnost Osecká obecní vodárenská s.r.o., jako provozovatel vodovodů a kanalizací (dále jen "provozovatel") 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 č. 274/2001 Sb.") tento reklamační řád. Reklamační řád stanovuje podmínky a rozsah odpovědnosti za vady poskytovaných služeb v souvislosti se zajištěním dodávky vody a odvádění odpadních vod kanalizací. Dále stanovuje způsob a místo jejich uplatnění včetně nároků odběratele, vyplývajících z odpovědnosti provozovatele.

II. Rozsah odpovědnosti

Odběratel má právo uplatnit vůči provozovateli odpovědnost za vady a reklamaci:

- a. u dodávky pitné vody
 - na jakost dodávané pitné vody a
 - na množství dodané pitné vody;
- b. u odvádění odpadních vod
 - na dohodnutý způsob odvádění odpadních vod a
 - na množství odváděných odpadních vod.
- c. u vyúčtování
 - na nesprávně zúčtované zálohy,
 - na jakoukoliv vadu vyúčtování, která brání jeho včasné úhradě.

III. Místo a forma uplatnění reklamace

1. Odběratel uplatní reklamaci:

- a. písemně, emailem nebo prostřednictvím datové schránky (tyto kontakty na provozovatele jsou uvedeny ve Smlouvě, na faktuře a webových stránkách provozovatele);
 - b. osobně v sídle provozovatele na adrese: Osek 18, 338 21 Osek u Rokycan v provozní době pondělí a středa od 12 do 15 hod (provozní doba se může měnit, aktuální je uvedena na faktuře a/nebo na webu provozovatele);
 - c. telefonicky pouze v případě, že se jedná o reklamaci jakosti dodané vody na telefonním čísle provozovatele 601 504 687;
2. V případě osobně uplatněné reklamace je zaměstnanec provozovatele pověřený sepsáním reklamaci povinen sepsat písemný záznam o uplatněné reklamaci, který odběratel podepíše. Reklamující odběratel obdrží kopii tohoto záznamu.

3. Reklamace musí obsahovat:

- a. jméno a příjmení odběratele, je-li fyzickou osobou nebo obchodní firmu (název) a IČO, je-li právnickou osobou, včetně kontaktní osoby, telefonického a faxového spojení;
 - b. bydliště nebo sídlo odběratele;
 - c. adresu místa odběru pitné vody nebo vypouštění odpadních vod;
 - d. popis vady nebo reklamace;
 - e. datum podání reklamace.
4. V případě, že reklamace odběratele nebude obsahovat výše uvedené údaje nezbytné pro řádné uplatnění reklamace, bude odběratel vyzván, aby tyto údaje doplnil. Pokud tak ve stanovené lhůtě neučiní, má se za to, že je reklamace již bezpředmětná.

IV. Způsob a lhůty pro vyřízení reklamace

1. Provozovatel je povinen zajistit osobu pověřenou vyřizováním reklamací. V případě, že není možno vyřídit reklamaci ihned na místě jejího podání, je provozovatel povinen zajistit její vyřízení a podání písemné zprávy odběrateli o způsobu jejího vyřízení bez zbytečného odkladu na adresu odběratele. Reklamace musí být vyřízena ve lhůtě 30 dnů od uplatnění reklamace, pokud se provozovatel s odběratelem nedohodli na lhůtě delší.
2. Provozovatel je povinen prověřit všechny závažné skutečnosti uváděné odběratelem, které se přímo týkají poskytovaných služeb v souvislosti se zajištěním dodávky vody a odvádění odpadních vod kanalizací.
3. V případě reklamace, týkající se dodávky vody, je odběratel povinen poskytnout provozovateli nezbytnou součinnost při přešetřování a řešení reklamace, zejména je povinen umožnit přístup k vodoměru za účelem jeho kontroly, odečtu stavu nebo jeho výměny v souvislosti s prověřením, zúčastnit se osobně odběru kontrolních vzorků nebo tímto pověřit jinou osobu, předkládat provozovateli potřebné doklady k prověření správnosti účtovaného množství dodané pitné vody.
4. V případě reklamace, týkající se odvádění odpadních vod, je odběratel povinen umožnit přístup pověřeným zaměstnancům provozovatele do připojené nemovitosti za účelem prověření odvádění odpadních vod a předkládat provozovateli potřebné doklady k prověření správnosti účtovaného množství odvádění odpadních vod.
5. Zjevná vada jakosti vody (zápach, zákal, barva apod.) musí být reklamována odběratelem nejpozději do 24 hodin od zjištění, ostatní vady jakosti bez zbytečného odkladu po jejich zjištění. Na základě popisu reklamované vady rozhodne zaměstnanec provozovatele pověřený přešetřením reklamace, 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 pitné vody dle zákona č. 258/2000 Sb., o ochraně veřejného zdraví, v platném znění (dále jen "zákon č. 258/2000 Sb."), schváleného orgánem ochrany veřejného zdraví. Odběr kontrolního vzorku zajistí provozovatel bez zbytečného odkladu od uplatnění reklamace s tím, že odběr bude proveden za přítomnosti odběratele nebo jím pověřené osoby na odběrném místě, kterého se reklamace jakosti pitné vody týká. Současně provozovatel zajistí analýzu odebrané reklamované pitné vody v akreditované laboratoři. V případě, že odběratel bude trvat na provedení kontrolního odběru vzorku a následném rozboru, přestože mu byl pověřeným zaměstnancem provozovatele předložen přehled výsledků rozborů 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 pitné vody kvalifikována jako neoprávněná, uhradí odběratel náklady na provedení odběru a rozboru kontrolního vzorku vody.
6. Na základě reklamace množství dodané pitné vody, kdy ze strany odběratele není zpochybňována funkčnost vodoměru a správnost měření, zajistí provozovatel ve lhůtě do 7 pracovních dnů od podání reklamace provedení kontrolního odečtu stavu vodoměru. Odběratel nebo jím

