

Příloha č. 2

Obec Lhotsko, Lhotsko 57, 763 12 Vizovice,

Reklamační řád

I. Obecné ustanovení

1. Obec Lhotsko, se sídlem Lhotsko 57, 763 12 Vizovice, IČ: 00568619, (dále jen "dodavatel") vydává ve smyslu § 36 odst. 3 písm. g) zákona č. 274/2001Sb., v platném znění o vodovodech a kanalizacích pro veřejnou potřebu tento reklamační řád.
2. Reklamační řád stanovuje rozsah a podmínky odpovědnosti za vady pitné vody dodané vodovodem a za vady poskytovaných služeb v souvislosti se zajištěním dodávky vody, způsob a místo jejich uplatnění včetně nároků vyplývajících z této odpovědnosti.
3. Reklamační řád se vztahuje na dodávku vody z vodovodu realizovaných na základě písemné smlouvy uzavřené podle § 8 odst. 6, 16 a 17 zákona č. 274/2001 Sb., v platném znění.

II. Rozsah a podmínky reklamace

1. Odběratel má právo uplatnit vůči dodavateli odpovědnost za vady a reklamaci:
 - u dodávky pitné vody
 - na jakost dodávané pitné vody
 - na množství dodané pitné vody
2. Reklamaci uplatňuje odběratel:
 - písemně na adresu dodavatele uvedenou ve smlouvě o dodávce vody
 - osobně v úředních hodinách v sídle obecního úřadu Lhotsko 57, 763 12 Vizovice.
 - telefonicky v úředních hodinách tel. 577452437.
 - elektronickou poštou na adresu: starosta@obecLhotsko.cz
3. V případě reklamace dodávané pitné vody, kdy může dojít ke škodě na majetku, nebo ohrožení zdraví osob, lze reklamaci uplatnit telefonicky, nebo e-mailem.
Reklamace musí obsahovat:
 - Jméno a příjmení odběratele
 - Adresu odběratele
 - Místo odběru pitné vody
 - Popis vady, nebo reklamace
4. Stejně údaje je odběratel povinen uvést při reklamaci uplatněné telefonicky, e-mailem. Zaměstnanec dodavatele pověřený přijímání telefonicky podaných reklamací je povinen vyhotovit o takto podané reklamaci písemný záznam s uvedením výše specifikovaných údajů nezbytných pro vyřízení reklamace.
5. V případě, že reklamace nebude obsahovat výše uvedené údaje nezbytné pro její řádné uplatnění, bude odběratel vyzván, aby tyto údaje doplnil. Pokud tak v dodavatelem stanovené lhůtě neučiní, má se za to, že reklamaci vzal zpět.

III. Způsob a lhůty pro vyřízení reklamace

1. *Dodavatel je povinen zajistit, aby po celou dobu úřední byl přítomen zaměstnanec, který převezme reklamaci odběratele. V případě, že není možno vyřídit reklamaci ihned na místě jejího podání, je dodavatel povinen zajistit její vyřízení a podání písemné zprávy odběrateli o způsobu jejího vyřízení nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění reklamace, pokud se s odběratelem nedohodli na lhůtě delší. Ve složitých případech, kdy je k vyřízení třeba předložení dalších úkonů (znalecký posudek, odborné vyjádření atd.), se lhůta 30 dnů prodlužuje o dobu potřebnou k zajištění těchto úkonů.*
2. *Dodavatel je povinen prověřit všechny závažné skutečnosti, které odběratel v reklamaci uvádí.*
3. *V případě reklamace týkající se dodávky vody je odběratel povinen poskytnout dodavateli nezbytnou součinnost při prověřování a řešení reklamace, 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, předkládat dodavateli potřebné doklady k prověření správnosti účtovaného množství dodané pitné vody.*
4. *Postup při reklamačním řízení:*
 - *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 rozhodně pověřený zaměstnanec dodavatele, zda bude proveden kontrolní odběr vzorku vody, přičemž při tomto rozhodování vychází z již provedených a vyhodnocených vzorků vody dodávaných na základě plánu kontroly pitné vody dle vyhl. č. 252/2004 Sb., v platném znění. Odběr kontrolního vzorku zajistí dodavatel bez zbytečného odkladu 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. Prokáže-li se, že dodavatel nezpůsobil zhoršení kvality či vadu jakosti vody, uhradí náklady spojené s provedením rozboru odběratel. V případě, že zhoršení kvality či vadu jakosti vody způsobil dodavatel, pak veškeré náklady spojené s vyřízením reklamace hradí dodavatel.*
 - *Na základě reklamace množství dodané pitné vody, kdy ze strany odběratele není zpochybnována funkčnost vodoměru a správnost měření, zajistí dodavatel ve lhůtě do 3 pracovních dnů od podání reklamace provedení kontrolního odečtu stavu vodoměru, a to za přítomnosti odběratele, nebo jím pověřené osoby. Vyhodnocení reklamace bude provedeno bez zbytečného odkladu po provedení kontrolního opisu stavu vodoměru a porovnání zjištěných údajů s údaji o odběrném místě vedenými dodavatelem.*
 - *V případě reklamace 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 - dnů od jejího doručení přezkoušení vodoměru u autorizované zkušebny. Výsledek přezkoušení oznámí dodavatel neprodleně písemně odběrateli. Náklady spojené s přezkoušením a výměnou vodoměru budou hrazeny podle výsledku přezkoušení vodoměru dle § 17 odst. 4 zák. č. 274/2001 Sb., v platném znění.*
 - *Jestliže je reklamace uplatňována na základě vystavené faktury, je odběratel povinen reklamaci uplatnit a fakturu vrátit dodavateli před uplynutím lhůty splatnosti. Oprávněným vrácením faktury přestává běžet původní lhůta splatnosti.*

- *Ostatní reklamace vyřídí zaměstnanec pověřený dodavatelem nejpozději do 30 dnů od podání reklamace. Ve zvlášť složitých případech, kdy je k vyřízení reklamace třeba předložení dalších úkonů se lhůta prodlužuje o dobu nutnou k zajištění těchto úkonů.*
- *Pokud není v tomto reklamačním řádu stanovena jiná lhůta pro uplatnění reklamace, platí, že odběratel je povinen uplatnit reklamaci bezodkladně po zjištění vady, nejpozději však do 48 hodin od jejího zjištění.*
- *Odběratel je povinen poskytnout dodavateli při vyřizování reklamace veškerou potřebnou součinnost, kterou lze po něm spravedlivě požadovat.*

IV. Nároky vyplývající z odpovědnosti za vady

1. *V případě dodávky pitné vody, u které bylo na základě reklamace její jakosti prokázáno, že nespĺňuje hygienické požadavky na pitnou vodu dle vyhl. č. 252/2004 Sb., v platném znění, kterou se stanoví hygienické požadavky na pitnou a teplou vodu a četnost a rozsah kontroly pitné vody, může odběratel požádat o poskytnutí slevy z vodného, přičemž výše této slevy bude stanovena individuálně s přihlédnutím k závažnosti vady.*
2. *V případě oprávněné reklamace množství dodané pitné vody z důvodu nesprávnosti měření bude postupováno dle § 17 zák. č. 274/2001 Sb.*
3. *Uplatněním nároku z odpovědnosti za vady zůstává nedotčena odpovědnost dodavatele podle jiných právních předpisů.*

V. Závěrečná ustanovení

Tento reklamační řád nabývá účinnosti dnem 23. 10. 2015. Usnesení 47/ZZ5/15

Ve Lhotsku dne 23. 10. 2015.

Jana Horčicová

Starosta obce Lhotsko