

REKLAMAČNÍ ŘÁD

I. Úvodní ustanovení

1. Obec Lhotsko, se sídlem Lhotsko 57, 763 12 Vizovice, IČ: 00568619 jako dodavatel pitné vody z veřejného vodovodu vydává ve smyslu § 36 odst. 3 písm. g) zák. č. 274/2001 Sb., o vodovodech a kanalizacích pro veřejnou potřebu a o změně některých zákonů v platném znění (dále jen zákon o vodovodech a kanalizacích) a v návaznosti na zákon č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele v platném znění tento reklamační řád.
2. Reklamační řád stanovuje rozsah a podmínky odpovědnosti za vady pitné vody dodané vodovodem a reklamaci poskytovaných služeb 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 na základě písemné smlouvy uzavřené podle § 8 odst. 6 zák. 274/2001 Sb. o vodovodech a kanalizacích ve znění pozdějších předpisů.

II. Rozsah a podmínky reklamace

1. Odběratel má právo uplatnit vůči dodavateli odpovědnost za vady a reklamaci dodávané pitné vody
 - na jakost dodávané pitné vody
 - na množství dodávané 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. 577 452 437, 777 653 131.
 - elektronickou poštou na adresu: starosta@obecLhotsko.cz

V případě ústně podané reklamace je zaměstnanec dodavatele pověřený vyřizováním reklamací povinen sepsat o tomto písemný záznam.
3. V případě reklamace jakosti dodávané pitné vody, kdy může dojít ke škodě na majetku nebo ohrožení zdraví osob, lze tuto reklamaci uplatnit telefonicky na tel. 577 452437, 777 653 131.
4. Písemná reklamace musí obsahovat jméno a příjmení odběratele, korespondenční adresa, místo odběru pitné vody, popis vady nebo reklamace, datum podání reklamace.
5. Stejně údaje jsou nezbytné pro reklamaci uplatněnou telefonicky. Zaměstnanec dodavatele pověřený přijímáním telefonicky podaných reklamací je povinen sepsat o takto podané reklamace písemný záznam s uvedením výše specifikovaných údajů nezbytných k vyřízení reklamace, dále zaznamenaná datum a čas přijmutí reklamace.
6. V případě písemností zaslaných odběratelem na adresu dodavatele, které nebudou obsahovat výše uvedené údaje nezbytné pro řádné uplatnění reklamace, nebudou tyto písemnosti kvalifikovány jako reklamace a budou dodavatelem řešeny jako stížnosti, a to v souladu s obecně závaznými právními předpisy.

III. Způsob a lhůty pro vyřízení reklamace

1. Dodavatel je povinen zajistit, aby po celou dobu úřední doby byl v sídle dodavatele přítomen zaměstnanec pověřený vyřízením reklamací. V případě, že není možno vyřídit reklamace ihned na místě, 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 dnů ode dne jejího uplatnění, pokud se dodavatel s odběratelem nedohodli jinak.
2. Odběratel je povinen poskytnout dodavateli nezbytnou součinnost při prošetřování a šetření reklamací, zejména je povinen umožnit přístup k vodoměru za účelem jeho kontroly, odečtu stavu nebo jeho výměny v souvislosti s pověřením jeho funkčnosti, nebo tímto pověřit jinou osobu a předkládat dodavateli potřebné doklady k prověření správnosti účtovaného množství dodané pitné vody.
3. Zjevná vada jakosti vody (zápach, zákal, barva apod.) musí být reklamována odběratelem nejpozději do 24 h od zjištění, ostatní vady jakosti bez zbytečného odkladu po jejich zjištění.
4. Na základě popisu reklamované vady rozhodne pověřený zaměstnanec dodavatel, 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 zák. č. 258/2000 Sb., o ochraně veřejného zdraví v platném znění a vyhlášky č. 187/2005 Sb., kterou se mění vyhláška č. 252/2004 Sb., kterou se stanoví hygienické požadavky na pitnou a teplou vodu a četnost a rozsah kontroly pitné vody, schváleného KHS Zlín.
5. Odběr kontrolního vzorku zajistí dodavatel nejpozději do 24 h 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.
6. 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 vyhláškou č. 187/2005 Sb., kterou se stanoví hygienické požadavky na pitnou a teplou vodu a četnost a rozsah kontroly pitné vody a reklamace bude po provedení rozboru vzorku kvalifikovaná jako neoprávněná, uhradí odběratel náklady na provedení odběru a rozboru kontrolního vzorku vody.
7. Na základě reklamace množství dodané pitné vody, kdy ze strany odběratele není zpochybňována 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 bezprostředně po provedení kontrolního opisu stavu vodoměru a po porovnání zjištěných údajů s údaji o odběrném místě, které vede dodavatel.
8. V případě reklamace množství dodané pitné vody z důvodu pochybnosti o správnosti měření dodané pitné vody 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 podle § 17 odst. 14 zákona 274/2001 Sb. O vodovodech a kanalizacích. Pokud údaje vodoměru budou splňovat stanovené požadavky, hradí náklady spojené s přezkoušením odběratel. Pokud údaje vodoměru nebudou splňovat stanovené požadavky, hradí tyto náklady dodavatel a vyúčtování vodného bude upraveno dle výše denních průměrů spotřeby vody za předcházející fakturační období.

9. Jestliže je reklamační uplatňována na základě vystavené faktury, je odběratel povinen tuto fakturu vrátit dodavateli a reklamaci uplatnit před uplynutím lhůty splatnosti.

IV. Nároky vyplývající z odpovědnosti za vady

1. V případě dodávky pitné vody, u které bylo na základě reklamační její jakosti prokázáno, že nespĺňuje hygienické požadavky na pitnou vodu dle vyhlášky 187/2005 Sb., kterou se stanoví požadavky na pitnou vodu a rozsah a četnost její kontroly, a která byla orgánem ochrany veřejného zdraví ve smyslu zák.č. 258/2000 Sb., o ochraně veřejného zdraví v platném znění, prohlášena za užitkovou má odběratel právo na poskytnutí slevy z vodného, přičemž výše této slevy bude stanovena individuálně s přihlédnutím závažnosti vady.

2. V případě oprávněné reklamační množství dodané pitné vody bude postupováno dle § 17 zák. 274/2001 Sb. o vodovodech a kanalizacích ve znění pozdějších předpisů.

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

4. Uplatněním nároku z odpovědnosti za vady zůstává nedotčena odpovědnost dodavatele za škody způsobené provozem dle Občanského zákoníku (zák. č. 89/2012 Sb.).

V. Závěrečná ustanovení

Tento reklamační řád nabývá účinnosti dnem podpisu 1. 1. 2024

Ve Lhotsku dne 1. 1. 2024

Ing. Friedl Jiří
Starosta obce Lhotsko