

Obec Životice u Nového Jičína
se sídlem Životice u Nového Jičína 128, 742 72 Mořkov
IČ 48804711

REKLAMAČNÍ ŘÁD

I. Obecná ustanovení

Obec Životice u Nového Jičína jako dodavatel pitné vody z vodovodu pro veřejnou potřebu vydává ve smyslu § 36, odst. 3 písmeno g) z. č. 274/2001 Sb. o vodovodech a kanalizacích pro veřejnou potřebu a o změně některých zákonů (dále jen Zákon) a v návaznosti na z. č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele v platném znění, tento Reklamační řád.

Reklamační řád stanovuje rozsah a podmínky odpovědnosti za vady pitné vody dodané vodovodem a reklamaci poskytovaných služeb v souvislosti se zajištěním dodávky vody, způsob a místo jejich uplatnění včetně nároků vyplývajících z této odpovědnosti.

Reklamační řád se vztahuje na dodávku vody z vodovodu na základě písemné smlouvy uzavřené podle § 8, odst. 6 výše uvedeného Zákona.

II. Rozsah a podmínky reklamace

Odběratel má právo uplatnit vůči dodavateli odpovědnost za vady a reklamovat:

- jakost dodávané pitné vody
- množství dodávané pitné vody

Reklamaci uplatňuje odběratel:

- písemně na adresu pro doručování písemnosti:

Obecní úřad Životice u Nového Jičína
č. p. 128, 742 72 Mořkov

nebo prostřednictvím elektronické pošty na adresu: info@esproject.cz

- telefonicky prostřednictvím Zákaznické linky: 731 532 930

- osobně na adrese:

Obecní úřad Životice u Nového Jičína
č. p. 128, 742 72 Mořkov

v provozní době:	pondělí, středa	8 – 12 hodin	13 – 17 hodin
	úterý, čtvrtek	8 - 12 hodin	13 – 14 hodin

V případě ústně uplatněné reklamace je zaměstnanec povinen sepsat o tom písemný záznam.

V případě reklamace jakosti dodávané pitné vody nebo závady, kdy může dojít ke škodě na majetku nebo ohrožení zdraví osob, lze reklamaci uplatnit prostřednictvím

Poruchové služby: 737 845 770

Písemná reklamace musí obsahovat:

- jméno a příjmení odběratele
- adresu odběratele, pokud možno i telefonický kontakt na odběratele
- místo odběru pitné vody
- popis vady nebo reklamace poskytované služby

Stejně údaje jsou nezbytné pro reklamaci uplatněnou telefonicky. Pracovník pověřený přijímáním telefonicky podaných reklamací je povinen vyhotovit písemný záznam.

V případě písemnosti 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 stížnosti v souladu s obecně závaznými předpisy.

III. Způsob a lhůty pro vyřízení reklamace

Dodavatel je povinen zajistit, aby po celou provozní dobu byl na Obecním úřadě přítomen zaměstnanec pověřený vyřizovat reklamace. 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 bez zbytečného odkladu na adresu odběratele. Ve složitějších případech rozhodne dodavatel o reklamaci do 10 pracovních dnů. Reklamace musí být vyřízena do 30 kalendářních dnů ode dne uplatnění reklamace, pokud se dodavatel s odběratelem nedohodli na delší lhůtě.

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.

a) Zjevná vada jakosti pitné vody (zápach, zákal, barva apod.) musí být reklamována odběratelem bez zbytečného odkladu, nejpozději do 24 hodin od zjištění, ostatní vady jakosti bez zbytečného odkladu po jejich zjištění. Na základě popisu reklamované vady rozhodne pověřený pracovník 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 pitné vody dle z. č. 258/2000 Sb., ve znění pozdějších předpisů 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 u akreditované laboratoře. V případě, že odběratel bude trvat na provedení kontrolního odběru vzorku a následném rozboru, přestože mu byl předložen přehled výsledků rozborů vzorků vody v dané lokalitě s tím, že tyto splňovaly hygienické požadavky na pitnou vodu stanovené platnou právní úpravou a reklamace bude po provedení rozboru z vodovodu kvalifikována jako neoprávněná, má dodavatel právo vyúčtovat odběrateli náklady na provedení odběru a rozboru tohoto kontrolního vzorku pitné vody.

b) 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 pro provedení kontrolního opisu stavu vodoměru a porovnání zjištěných údajů s údaji o odběrném místě vedeném dodavatelem za srovnatelné časové období.

c) 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 autorizovaného metrologického střediska dle z. č. 505/1990 Sb., ve znění pozdějších předpisů. 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 a prováděcí vyhlášky č. 428/2001 Sb. v platném znění.

IV. Nároky vyplývající z odpovědnosti za vady

1. Pokud bylo na základě reklamace dodávky jakosti pitné vody prokázáno, že nesplňuje hygienické požadavky na pitnou vodu dle platné právní úpravy a tato voda bude orgánem ochrany veřejného zdraví ve smyslu z. č. 258/2000 Sb., ve znění pozdějších předpisů prohlášena za užitkovou, má odběratel právo na 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 bude postupováno dle § 17 z. č. 274/2001 Sb.

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 provozní činností ve smyslu § 2924 občanského zákoníku (z. č. 89/2012)

5. Odběratel, který je zároveň spotřebitelem (fyzická osoba, která nejedná v rámci své podnikatelské činnosti), v případě že není spokojen s vyřízením reklamace dodavatelem, má možnost se obrátit na Českou obchodní inspekci a tuto požádat o vyřešení sporu mimosoudní cestou. Takový návrh může spotřebitel podat nejpozději do 1 roku ode dne, kdy uplatnil své právo, které je předmětem sporu u prodávajícího. Více informací k této problematice je uvedeno na stránkách České obchodní inspekce: www.coi.cz .

V. Závěrečná ustanovení

Tento reklamační řád nabývá účinnosti od 1. února 2017

V Životicích u Nového Jičína dne 1. února 2017