REKLAMAČNÍ ŘÁD

Obec Lhota

Boleslavská 47, 277 14 Lhota

I. Obecná ustanovení

Obec Lhota, jako vlastník a provozovatel vodovodu (dále jen „Dodavatel") 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. Dále stanovuje způsob a místo jejich uplatnění včetně nároků Odběratele, vyplývajících z odpovědnosti Dodavatel.

II. Rozsah odpovědnosti

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

a) u dodávky pitné vody
   - na jakost dodávané pitné vody
   - na množství dodané pitné vody

b) 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 Dodavatele jsou uvedeny ve Smlouvě, na faktuře a webových stránkách obce Lhota www.lhotanadlabem.cz)

b) osobně na adrese Dodavatele:

Boleslavská 47, 277 14 Lhota

v provozní době:

PO: 7:30 – 14:30
ST: 7:30 – 11:00 a 14:00 – 18:00
(provozní doba se může měnit, na webu Dodavatele)

c) telefonicky pouze v případě, že se jedná o reklamaci jakosti dodané vody na telefonním čísle Dodavatele **326 971 008, 604 225 567**

2. V případě osobně uplatněné reklamace je zaměstnanec Dodavatele pověřený sepsáním reklamací 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
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. Dodavatel je povinen zajistit, aby po celou provozní dobu byl na adrese Dodavatele přítomen zaměstnanec pověřený vyřizováním reklamací. 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. Reklamace musí být vyřízena ve lhůtě 30 dnů od uplatnění reklamace, pokud se Dodavatel s Odběratelem nedohodli na lhůtě delší.

2. Dodavatel je povinen prověřit všechny závažné skutečnosti uváděné Odběratelem, které se přímo týkají poskytovaných služeb v souvislosti se zajištěním dodávky vody.

3. V případě reklamace, týkající se dodávky vody, je Odběratel povinen poskytnout Dodavateli 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 Dodavateli potřebné doklady k prověření správnosti účtovaného množství dodané pitné vody.

4. 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 Dodavatele 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 Dodavatel 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 Dodavatel 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 Dodavatele 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.

5. Na základě reklamace množství dodané pitné vody, kdy ze strany Odběratele není zpochybňována funkčnost vodoměru a správnost měření, zajistí Dodavatel ve lhůtě do 7 pracovních dnů od podání reklamace pro vedení kontrolního odečtu stavu vodoměru. Odběratel nebo jím pověřená osoba má povinnost být přítomen u kontrolního odečtu stavu vodoměru. Pokud nebude zajištěna přítomnost Odběratele nebo jím pověřené osoby ve stanoveném nebo dohodnutém termínu, bude reklamace považována za bezpředmětnou. Vyhodnocení reklamace bude provedeno bez zbytečného odkladu po provedení kontrolního odečtu stavu vodoměru a porovnání zjištěných údajů s údaji o odběrném místě vedenými Dodavatelem.

6. Vodoměr podléhá úřednímu ověření podle zvláštních právních předpisů. Má-li Odběratel pochybnosti o správnosti měření nebo zjistí-li závadu na vodoměru, má právo požádat o jeho přezkoušení. Toto právo lze uplatnit nejpozději při výměně vodoměru. Dodavatel je povinen na základě písemné žádosti Odběratele do 30 dnů ode dne doručení jeho žádosti zajistit

přezkoušení vodoměru u subjektu oprávněného provádět státní metrologickou kontrolu měřidel, přičemž Odběratel je povinen poskytnout Dodavateli k odečtu i výměně vodoměru nezbytnou součinnost. Výsledek přezkoušení oznámí Dodavatel neprodleně písemně Odběrateli. Zjistí-li se při přezkoušení vodoměru vyžádaném Odběratelem, že údaje vodoměru nesplňují některý z požadavků stanovených zvláštním právním předpisem (zákon č. 505/1990 Sb., o metrologii, v platném znění) nebo pozbylo platnosti ověření vodoměru podle tohoto zvláštního předpisu, považuje se vodoměr za nefunkční a Dodavatel hradí náklady spojené s jeho výměnou a přezkoušením. V opačném případě hradí náklady spojené s výměnou a přezkoušením vodoměru Odběratel. Množství skutečně dodané vody se v takovém případě stanoví způsobem podle odstavce 9 tohoto článku níže.

7. Odběratel má právo zajistit si na vlastní náklady metrologickou zkoušku vodoměru na místě instalace, a to nezávislým měřidlem, připojeným na odbočení s uzávěrem za osazeným vodoměrem na potrubí vnitřního vodovodu před jeho prvním rozdělením. Tuto zkoušku provede za přítomnosti Dodavatele na základě smlouvy s Odběratelem Český metrologický institut, pokud to vnitřní vodovod umožňuje.

8. Zjistí-li se odchylka větší, než připouští zákon č. 505/1990 Sb., o metrologii, v platném znění, bude vodoměr považován za nefunkční. Stanovení množství skutečně dodané vody se v takovém případě provede podle skutečného odběru ve stejném období roku předcházejícímu tomu období, které je předmětem reklamace nebo žádosti o přezkoušení vodoměru. V případě, že takové údaje nejsou k dispozici, nebo jsou zjevně zpochybnitelné, stanoví se množství dodané vody podle následného odběru ve stejném období roku nebo podle směrných čísel spotřeby vody, pokud se Dodavatel s Odběratelem nedohodne jinak. Za období k vypořádání se přitom považuje období od posledního skutečně provedeného odečtu vodoměru předcházejícího skutečnému odečtu vodoměru, na základě kterého došlo k výměně vodoměru do dne výměny vodoměru, související s reklamací nebo žádostí o jeho přezkoušení.

9. Byla-li nefunkčnost nebo poškození vodoměru způsobena nedostatečnou ochranou vodoměru Odběratelem nebo přímým zásahem Odběratele vedoucím k poškození vodoměru, hradí újmu a náklady spojené s výměnou vodoměru Odběratel. Újmou se rozumí veškeré majetkové hodnoty, které Dodavatel vynaložil nebo které by bylo nutné vynaložit, aby došlo k uvedení věci v předešlý stav. Tím nejsou dotčeny další nároky Dodavatele v souladu s obecně závaznými právními předpisy.

10. Odběratel nebo jím pověřená osoba má povinnost být přítomen u kontrolního odečtu stavu vodoměru a má možnost si telefonicky, osobně či písemně domluvit jiný termín ve lhůtě 1 měsíce, v případě, že termín oznámený Dodavatelem je pro Odběratele nevyhovující. Pokud nebude zajištěna přítomnost Odběratele nebo jím pověřené osoby ve stanoveném nebo dohodnutém termínu, bude reklamace považována za bezpředmětnou.

11. Vadu vyúčtování služeb (faktury) může Odběratel reklamovat bez zbytečného odkladu poté, co měl možnost takovou vadu zjistit. Dodavatel je povinen podle povahy zjištěných chyb vystavenou fakturu opravit nebo vyhotovit fakturu novou. Oprávněnou reklamací fakturovaných údajů přestává běžet původní lhůta splatnosti faktury. V případě neoprávněné reklamace zůstává v platnosti původní lhůta splatnosti faktury a náklady spojené s takovou reklamací budou účtovány Odběrateli.

12. V případě, že Odběratel, který je spotřebitelem dle zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, nesouhlasí s výsledkem vyřízení reklamace u Dodavatele, je oprávněn obrátit se na Českou obchodní inspekci (ČOI) jako subjekt mimosoudního řešení spotřebitelských sporů. Bližší informace je možné získat na webových stránkách ČOI www.coi.cz.

V. Nároky vyplývající z odpovědnosti za vady

1. V případě dodávky pitné vody, u které bylo na základě reklamace její jakosti prokázáno, že nesplňuje hygienické požadavky na pitnou vodu dle vyhlášky č. 252/2004 Sb. a která byla orgánem ochrany veřejného zdraví ve smyslu zákona č. 258/2000 Sb. 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 zákona č. 274/2001 Sb. V případě neoprávněné reklamace budou náklady vzniklé Dodavateli vyúčtovány Odběrateli.

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

VI. Závěrečná ustanovení

Tento reklamační řád nabývá platnosti a účinnosti dnem podpisu.

Ve Lhotě dne 1. 1. 2025

_____

Ing. Radka Kratochvílová
starostka