

REKLAMAČNÍ ŘÁD

I. Obecná ustanovení

1. Obec Francova Lhota, IČ 00303755, DIČ CZ00303755 (dále jen „dodavatel“) vydáváme smyslu § 36 odst. 3 písm. g) zák. č. 274/2001 Sb., o vodovodech a kanalizacích pro veřejnou potřebu ve znění pozdějších předpisů (dále jen „zákon č. 274/2001 Sb.“) tento reklamační řád.
2. Reklamační řád určuje informace o rozsahu a podmínkách odpovědnosti za vady, způsobu a místě jejich uplatnění, včetně nároků vyplývajících z této odpovědnosti.
3. Reklamační řád se vztahuje na dodávku pitné vody z vodovodu, realizovanou na základě písemné smlouvy uzavřené podle § 8 odst. 6, 16 a 17 zákona č. 274/2001 Sb., ve znění pozdějších předpisů.

II. Rozsah odpovědnosti dodavatele

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,

III. Místo a forma uplatnění reklamace

1. Reklamaci uplatňuje odběratel:
 - písemně na adresu dodavatele, která je uvedena ve smlouvě o dodávce vody,
 - osobně v provozní době a to v sídle Obecního úřadu ve Francově Lhotě č. 325
 - telefonicky: +420 734 263 402
 - elektronickou poštou na adresu: lesni@francovalhota.cz
2. V případě reklamace dodávané pitné vody, při čemž může vzniknout škoda na majetku či ohrožení zdraví osob, lze reklamaci uplatnit všemi dostupnými technickými prostředky (telefonicky, faxem, e-mail),
3. Reklamace písemného charakteru musí obsahovat:
 - jméno a příjmení odběratele,
 - adresu odběratele,
 - číslo uzavřené smlouvy o dodávce pitné vody,
 - místo odběru pitné vody,
 - popis vady nebo reklamace,
 - jaký způsob vyřízení reklamace odběratel požaduje.
4. Totožné údaje je odběratel povinen uvést při reklamaci osobní, telefonické nebo e-mailové.

5. V případě reklamací, které nebudou obsahovat výše uvedené údaje, bude odběratel vyzván, aby tyto údaje doplnil, jestliže takto odběratel neučiní ve stanovené lhůtě dané dodavatelem, má se za to, že reklamaci vzal zpět.

IV. Způsob a lhůty pro vyřízení reklamace

1. V sídle Obecního úřadu, musí být po celou provozní dobu přítomen pověřený pracovník na vyřizování reklamací. Dodavatel odběrateli vydá písemné potvrzení o tom, kdy odběratel uplatnil reklamaci, jaký způsob vyřízení reklamace odběratel požaduje a potvrzení o způsobu a datu vyřízení reklamace. Potvrzení o provedení nápravy a délce trvání či písemné odůvodnění zamítnutí reklamace bude zasláno poštou nebo elektronicky. Dodavatel nebo pověřený pracovník rozhodne o reklamaci ihned, ve složitých případech do tří pracovních dnů. Do této lhůty se nezapočítává doba, která je potřebná k odbornému posouzení vady. Reklamace včetně odstranění vady musí být vyřízena bez zbytečného odkladu a to nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění reklamace, pokud se dodavatel s odběratelem nedohodne na delší lhůtě. Uplynutí této lhůty se považuje za opodstatněné porušení smlouvy.
2. Dodavatel je povinen prověřit všechny skutečnosti, které odběratel v reklamaci uvádí.
3. V případě reklamace týkající se dodávky vody je odběratel povinen:
 - poskytnout dodavateli nezbytnou součinnost při prošetřování a řešení reklamace
 - umožnit přístup k vodoměru za účelem jeho kontroly,
 - zúčastnit se odečtu stavu nebo jeho výměny 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. 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 pověřený zaměstnanec 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 zák. č. 258/2000 Sb., o ochraně veřejného zdraví (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 bude přítomen odběratel nebo jím pověřená osoba. Dodavatel zajistí provedení rozboru tohoto vzorku v akreditované laboratoři.
5. Reklamace na množství dodané pitné vody, kdy ze strany odběratele není zpochybňována funkčnost vodoměru a správnost měření, provede dodavatel kontrolní odečty stavu vodoměru, a to za přítomnosti odběratele nebo jím pověřené osoby. Vyhodnocení bude provedeno bez zbytečného odkladu.
6. Reklamace na množství dodané pitné vody z důvodu pochybnosti o správnosti měření dodané pitné vody vodoměrem, na základě písemné žádosti, zajistí dodavatel přezkoušení vodoměru u autorizovaného metrologického střediska. Výsledek přezkoušení bude odběrateli oznámen písemně. Náklady spojené s přezkoušením a výměnou vodoměru budou hrazeny podle výsledku přezkoušení vodoměru dle § 17 odst. 4 zák. č. 274/2001 Sb., ve znění pozdějších předpisů.
7. V případě, že je reklamace uplatňována na základě vystavené faktury, je odběratel povinen tuto fakturu vrátit dodavateli a reklamaci uplatnit před uplynutím lhůty splatnosti.

8. Pokud není v reklamačním řádě stanovena jiná lhůta pro uplatnění reklamace, platí, že odběratel je povinen uplatnit reklamaci bezodkladně po zjištění vady, nejpozději do 48 hodin od jejího zjištění.
9. Odběratel je povinen poskytnout dodavateli veškerou potřebnou součinnost, kterou lze po něm spravedlivě požadovat.

V. Nároky vyplývající z odpovědnosti za vady

V případě dodávky pitné vody, u které bylo prokázáno na základě reklamace, že nesplňuje hygienické požadavky na pitnou vodu dle vyhlášky č. 252/2004 Sb., ve znění pozdějších předpisů, kterou se stanoví hygienické požadavky na teplou a pitnou vodu a četnost a rozsah kontroly pitné vody a která byla orgánem ochrany veřejného zdraví ve smyslu zákona č. 258/2000 Sb., ve znění pozdějších předpisů, prohlášena za užitkovou, má odběratel právo na poskytnutí slevy z vodného. Výše slevy bude stanovena individuálně s přihlédnutím k závažnosti vady.

V případě oprávněné reklamace množství dodané pitné vody z důvodu nesprávnosti měření bude postupováno dle § 17 zákona č. 274/2001 Sb., ve znění pozdějších předpisů.

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

Uplatněním nároku z odpovědnosti za vady zůstává nedotčena odpovědnost dodavatele podle jiných právních předpisů.

VI. Závěrečná ustanovení

I po ukončení poskytování služeb může odběratel uplatnit reklamaci u dodavatele a současně platí ostatní informace uvedené v tomto reklamačním řádu.