

Vydání č.: 1



Četnost revize: 6 let

Název dokumentu:

REKLAMAČNÍ ŘÁD
VODOVOD PRO VEŘEJNOU BANAT, NÁVSÍ
NETIS a.s.

	Jméno	Funkce	Datum	Podpis
Zpracoval	Ing. Eva Orszuliková	odborný zástupce provozovatele vodovodu	10.4.2024	
Přezkoumal	Ing. Tomasz Göbel	vedoucí zemědělské výroby v Návsí		
Schválil	Ing. Robert Ciešlar	ředitel společnosti Netis a.s.		

OBSAH

Obsah.....	1
1 Obecná ustanovení	2
2 Rozsah a podmínky reklamace.....	2
3 Způsob a lhůty pro vyřízení reklamace	3
4 Nároky vyplývající z odpovědnosti za vady	5
5 Mimosoudní řešení spotřebitelských sporů.....	5
6 Závěrečná ustanovení.....	5

1 OBECNÁ USTANOVENÍ

1. Společnost Netis a.s. jako vlastník a provozovatel veřejného vodovodu Banat, Návsí (dále jen provozovatel), vydává ve smyslu § 36, odst. 3 písm. g) zákona 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 stanovuje rozsah a podmínky odpovědnosti za vady poskytovaných služeb v souvislosti se zajištěním dodávky vody. Dále stanovuje způsob a místo jejich uplatnění včetně nároků odběratele vyplývajících z odpovědnosti provozovatele.
3. Reklamační řád se vztahuje na dodávku pitné vody z vodovodu pro veřejnou potřebu Banat, Návsí, Netis a.s., která se uskutečňuje na základě písemné smlouvy mezi provozovatelem a odběratelem pitné vody uzavřené podle § 8 odst. 6 zákona č. 274/2001 Sb.

2 ROZSAH A PODMÍNKY REKLAMACE

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

1. u dodávky pitné vody:
 - a) na jakost dodávané pitné vody,
 - b) na množství dodané pitné vody,
 - c) na správnost chodu vodoměru.
2. u vyúčtování souvisejícího s dodávkou pitné vody.

Způsob podání reklamace:

- a) osobně v sídle provozovatele v administrativní budově v areálu farmy Návsí č.p. 905, a to po předchozí telefonické domluvě s vedoucím zemědělské výroby v Návsí; v případě ústně uplatněné reklamace je vedoucím zemědělské výroby odpovědný za vyhotovení záznamu o podání reklamace;
- b) písemně na adresu Netis a.s., Návsí 905, 739 92 Návsí
- c) elektronickou poštou na adresu: t.gobel@netisas.cz
- d) v případě reklamace jakosti nebo dodávky dodávané pitné vody, kdy může dojít ke škodě na majetku nebo ohrožení zdraví osob, lze reklamaci uplatnit telefonicky na telefonním čísle vedoucího zemědělské výroby - 777 089 917.

Reklamace musí obsahovat:

- e) jméno a příjmení odběratele, popř. obchodní jméno odběratele,
- f) adresu odběratele, kontaktní údaje odběratele (telefonní číslo, e-mail),
- g) číslo platné smlouvy na dodání vody,
- h) číslo odběrného místa nebo adresu místa odběru pitné vody pro uplatnění reklamace,
- i) popis vady nebo reklamace,
- j) datum podání.

Uvedené údaje jsou nezbytné u všech způsobů podání reklamace. V případě reklamace neobsahující potřebné údaje, bude odběratel vyzván k doplnění těchto údajů, a to do 7 kalendářních dnů. Pokud tak ve stanovené lhůtě neučiní, má se za to, že je reklamace

bezpředmětná. V případě reklamaci, které nebudou obsahovat výše uvedené údaje nezbytné pro řádné uplatnění reklamace, nebudou tyto kvalifikovány jako reklamace a budou dodavatelem řešeny jako běžné podněty.

Stejně údaje jsou nezbytné pro reklamaci uplatněnou telefonicky. Provozovatel je povinen vyhotovit o takto podané reklamaci záznam s uvedením výše specifikovaných údajů nezbytných pro vyřízení reklamace.

3 ZPŮSOB A LHŮTY PRO VYŘÍZENÍ REKLAMACE

Reklamaci provozovatel vyřizuje tímto způsobem:

1. Provozovatel je povinen zajistit, aby při osobním podání v běžných pracovních hodinách (pondělí až pátek 8:00 - 15:00) byl přítomen zaměstnanec společnosti Netis a.s., který převezme reklamaci odběratele. V případě, že není možno vyřídit reklamaci ihned na místě jejího podání, je provozovatel povinen zajistit její vyřízení a podání písemné zprávy o způsobu vyřízení na adresu odběratele bez zbytečného odkladu. Reklamace musí být vyřízena nejpozději do 30 dnů od uplatnění reklamace. Ve složitých případech, kdy k vyřízení reklamace je třeba předložení dalších úkonů (např. znalecký posudek, odborné vyjádření), se lhůta prodlužuje o dobu nezbytně nutnou k zajištění těchto úkonů.
2. Provozovatel 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 provozovateli 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 provozovateli 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 odpovědná osoba provozovatele, 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, ve znění pozdějších předpisů (dále jen "zákon č. 258/2000 Sb.").

Odběr kontrolního vzorku zajistí provozovatel 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 provozovatel zajistí analýzu odebrané reklamované pitné vody v laboratoři, které je u držitelem osvědčení o akreditaci pro dané stanovení nevyhovujících ukazatelů. V případě, že odběratel bude trvat na provedení kontrolního odběru vzorku a následném rozboru, přestože mu byl pověřeným zaměstnancem provozovatele předložen přehled výsledků rozborů vody v dané lokalitě s tím, že tyto splňovaly hygienické požadavky na pitnou vodu stanovené platnými právními předpisy bude reklamace 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 provozovatel ve lhůtě do 7 pracovních dnů od podání reklamace provedení 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 provozovatelem.

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. Provozovatel 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 provozovateli k odečtu i výměně vodoměru nezbytnou součinnost. Výsledek přezkoušení oznámí provozovatel 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, ve znění pozdějších předpisů) nebo pozbylo platnosti ověření vodoměru podle tohoto zvláštního předpisu, považuje se vodoměr za nefunkční a provozovatel 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 8 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 provozovatele vodovodu 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, ve znění pozdějších předpisů, 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 provozovatel 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 provozovatel vynaložil nebo které by bylo nutné vynaložit, aby došlo k uvedení věci v předešlý stav. Tím nejsou dotčeny další nároky provozovatele v souladu s obecně závaznými právními předpisy.
10. Vadu vyúčtování služeb (faktury) může odběratel reklamovat bez zbytečného odkladu poté, co měl možnost takovou vadu zjistit. Provozovatel 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.

4 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., ve znění pozdějších předpisů, a která byla orgánem ochrany veřejného zdraví ve smyslu zákona č. 258/2000 Sb., prohlášena za vodu, která nesplňuje požadavky na pitnou vodu, 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 provozovateli vyúčtovány odběrateli.
3. V ostatních případech je provozovatel povinen bez zbytečného odkladu na vlastní náklady oprávněnou reklamaci vyřešit, a to odstraněním závadného stavu.

5 MIMOSOUDNÍ ŘEŠENÍ SPOTŘEBITELSKÝCH SPORŮ

Pokud odběratel, který je spotřebitelem dle zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, nesouhlasí s výsledkem vyřízení reklamace u provozovatele, 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.

6 ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

Tento reklamační řád nabývá platnosti a účinnosti dnem podpisu ředitele společnosti Netis a.s.