

REKLAMAČNÍ ŘÁD

I.

Obecná ustanovení

1. Statutární město Havířov, IČ: 00297488 jako dodavatel pitné vody z vodovodu pro veřejnou potřebu (dále jen „dodavatel“), zastoupen společností Technické služby Havířov a. s., IČ: 25375601, vydává ve smyslu § 36, odst. 3, písmeno g) zákona č. 274/2001 Sb., o vodovodech a kanalizacích pro veřejnou potřebu a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „zákon č. 274/2001 Sb.“) a v návaznosti na zákon č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele ve znění pozdějších předpisů, tento

Reklamační řád.

2. Reklamační řád stanovuje rozsah a podmínky odpovědnosti za vady pitné vody dodané vodovodem a reklamaci poskytovaných služeb v souvislosti se zajištěním dodávky pitné vody, způsob a místo jejich uplatnění včetně nároků vyplývajících z této odpovědnosti.
3. Reklamační řád se vztahuje na dodávku pitné vody z vodovodu na základě písemné smlouvy uzavřené podle § 8, odst. 6 zákona č. 274/2001 Sb.
4. Reklamační řád je nedílnou součástí Smlouvy o dodávce pitné vody z vodovodu.

II.

Rozsah a podmínky reklamace

1. Odběratel má právo uplatnit vůči dodavateli odpovědnost za vady a reklamovat u dodávky pitné vody jakost dodávané pitné vody nebo množství dodané pitné vody.
2. Reklamaci uplatňuje odběratel:
 - a) osobně v zákaznickém centru dodavatele na adrese:
Technické služby Havířov a.s.
Karvinská 66/1461, PSČ 736 01 Havířov - Město
nebo telefonicky na tel. č.: 596 802 668
v provozní době:
pondělí, středa 8 - 12 hodin, 13 - 17 hodin ,
úterý, čtvrtek, pátek 8 - 12 hodin, 13 - 15 hodin
 - b) písemně na adresu pro doručování písemností:
Technické služby Havířov a.s.
Karvinská 66/1461, PSČ 736 01 Havířov - Město
nebo prostřednictvím elektronické pošty na adresu: kanalizace@tsh.cz
3. V případě ústně uplatněné reklamace je zaměstnanec dodavatele pověřený vyřizováním reklamací povinen sepsat o tomto 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 telefonicky prostřednictvím **Pohotovostní služby: 734 151 665**
4. 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.

5. Stejně údaje jsou nezbytné pro reklamaci uplatněnou telefonicky. Zaměstnanec dodavatele pověřený přijímáním telefonicky podaných reklamací je povinen vyhotovit o takto podané reklamaci písemný záznam s uvedením výše specifikovaných údajů nezbytných pro vyřízení reklamace. V případě písemností 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 právními předpisy.

III.

Způsob a lhůty pro vyřízení reklamace

1. Dodavatel je povinen zajistit, aby po celou provozní dobu byl v zákaznickém centru 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 nejpozději do 30 kalendářních dnů ode dne uplatnění reklamace, pokud se dodavatel s odběratelem nedohodli na delší lhůtě.
2. 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, předkládat dodavateli potřebné doklady k prověření správnosti účtovaného množství dodané pitné vody.
3. 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 zaměstnanec dodavatele, zda bude proveden kontrolní odběr vzorku pitné vody v dané lokalitě, přičemž při tomto rozhodování vychází z již provedených a vyhodnocených vzorků pitné vody dodávaných stejným vodovodem v dané lokalitě na základě plánu kontroly pitné vody dle zákona č. 258/2000 Sb., o ochraně veřejného zdraví a o změně některých souvisejících zákonů ve znění pozdějších předpisů (dále jen „zákon č. 258/2000 Sb.“). 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 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 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 odebraného vzorku vody z vodovodu kvalifikována jako neoprávněná, má dodavatel právo vyúčtovat odběrateli náklady na provedení odběru a rozboru tohoto kontrolního vzorku pitné vody.
4. 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 porovnání

zjištěných údajů s údaji o odběrném místě vedeném dodavatelem za srovnatelné časové období.

5. 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 zákona č. 505/1990 Sb., o metrologii 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 č. 274/2001 Sb. a jeho prováděcí vyhlášky č. 428/2001 Sb., v platném znění.

IV.

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 platné právní úpravy a tato voda bude 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 na množství dodané pitné vody bude postupováno dle § 17 odst. 5 zákona 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 zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku.
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 obrátit se 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.

Závěrečné ustanovení

Tento Reklamační řád byl schválen Radou města Havířova dne 19.10.2020, usn. č. 2524/57RM/2020 a je účinný od 19.10.2020.

Za dodavatele:

.....
Ing. Josef Bělíca, MBA v.r.
primátor města