

MIKROREGION ŠATAVA, dobrovolný svazek obcí

Ledce čp. 28, 664 62 Hrušovany u Brna

IČ: 19419091

DIČ: CZ19419091

Bankovní spojení: 131-876340237/0100

+420 725 109 318

E-mail: mikroregion@mikroregionsatava.cz

Web: www.mikroregionsatava.cz

Reklamační řád

pro stanovení postupu při reklamaci služeb, poskytovaných v souvislosti se zabezpečením dodávky pitné vody vodovodem pro veřejnou potřebu

I. Obecná ustanovení

Mikroregion Šatava, dobrovolný svazek obcí, jako dodavatel, zajišťující dodávku pitné vody z vodovodu pro veřejnou potřebu (dále jen vodovod), 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),

t e n t o

reklamační řád.

Reklamační řád stanovuje postup při reklamaci poskytovaných služeb v souvislosti se zajištěním dodávky pitné vody, způsob a místo uplatnění reklamace, včetně nároků, vyplývajících z této odpovědnosti.

Reklamační řád se vztahuje na dodávku pitné vody, realizované na základě písemné smlouvy, uzavřené podle § 8, odst. 6, Zákona.

II. Rozsah a podmínky reklamace

1. Odběratel má právo uplatnit vůči dodavateli odpovědnost za vady a reklamaci u dodávky pitné vody na:

- a) jakost dodávané pitné vody
- b) množství dodávané pitné vody
- c) na další údaje, uvedené na faktuře

2. Hlášení a evidence reklamací:

Hlášení reklamací a všech ostatních záležitostí se hlásí v provozní kanceláři dodavatele, Ledce čp. 28, 664 62 Hrušovany u Brna, osobně, na telefonních kontaktech +420 547 385 564, +420 725 109 318 nebo na elektronické adrese: mikroregion@mikroregionsatava.cz

3. Písemná reklamace musí obsahovat:

- jméno a příjmení odběratele (identifikace)
- adresu odběratele
- místo odběru vody, případně bližší označení místa vzniku reklamace
- popis reklamace nebo reklamované vady

Pracovník dodavatele, který přijal ústně uplatněnou reklamaci, kterou nelze okamžitě vyřídit, o ní pořídí písemný záznam. V případě reklamací uplatněných písemnou formou a postoupených dodavateli poštou,

VODA ŽIVOT V KAŽDÉ KAPCE

kteří nebudou obsahovat shora stanovené údaje, nebudou kvalifikovány jako reklamace a budou řešeny dodavatelem jako písemnost v souladu s obecně závaznými právními předpisy.

4. Reklamace uplatněná telefonicky musí obsahovat:
 - jméno a příjmení odběratele (identifikace)
 - adresu odběratele
 - místo odběru vody, případně bližší označení místa vzniku reklamace
 - popis reklamace nebo reklamované vady
 - současně platí, že každá reklamace uplatněná telefonicky, musí být doplněna také písemným podáním.

5. Reklamace uplatněná osobně musí obsahovat:
 - jméno a příjmení odběratele (identifikace)
 - adresu odběratele
 - místo odběru vody, případně bližší označení místa vzniku reklamace
 - popis reklamace nebo reklamované vady
 - současně platí, že každá reklamace uplatněná osobně, musí být doplněna také písemným podáním.

Adresa pro uplatnění reklamace písemnou formou:

Mikroregion Šatava, dobrovolný svazek obcí

Ledce čp. 28
664 62

III. Způsob a lhůty pro vyřízení reklamace

Dodavatel je povinen zajistit, aby reklamace odběratele bylo možno uplatnit vždy po dobu stanoveného času v kanceláři dodavatele. V případě, že podanou reklamaci není možné vyřídit 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 nejpozději do 30 dnů od jejího uplatnění, pokud se dodavatel a odběratel nedohodli jinak. Odběratel je povinen poskytnout dodavateli nezbytnou součinnost při prošetřování a řešení reklamací, zejména je dodavateli povinen umožnit přístup k vodoměru za účelem jeho kontroly, odečtu stavu s prověřením jeho funkčnosti, zúčastnit se osobně odběru kontrolních vzorků nebo k tomuto úkonu zmocnit svého zástupce. Současně je odběratel povinen umožnit zástupcům dodavatele vstup do připojené nemovitosti za účelem kontroly soustavy vnitřního vodovodu a k výzvě dodavatele je odběratel povinen předložit dodavateli další potřebné doklady k prověření správnosti údajů.

1. V případě reklamace dodávky vody v dohodnutém rozsahu a stanoveným způsobem, zajistí dodavatel nejpozději do 24 hodin (mimo dnů pracovního volna a pracovního klidu) od uplatnění reklamace její prošetření na místě samém za přítomnosti odběratele nebo jím zmocněné osoby.
2. V případě reklamace množství dodané vody je dodavatel povinen prověřit údaje, na základě kterých, je množství stanoveno, a to nejpozději do 30 dnů.
3. Jestliže je s reklamací spojena nutnost vrátit vystavenou fakturu, (daňový doklad), je odběratel povinen tuto fakturu dodavateli vrátit s tím že důvody jejího vrácení dodavateli sdělí současně s jejím vrácením. Dodavatel

VODA ŽIVOT V KAŽDÉ KAPCE

je povinen reklamované údaje ve faktuře opravit, stanovit novou lhůtu splatnosti a fakturu doručit odběrateli. Pro případ, že odběratel neuvede důvody vrácení faktury, nová lhůta splatnosti se nestanovuje a dodavatel odběrateli vrátí původní, vystavený doklad (fakturu).

IV. Práva z vadného plnění

1. Ve všech případech je dodavatel povinen bez zbytečného odkladu a na vlastní náklady oprávněnou reklamaci vyřešit odstraněním, vadného plnění, zajistit opravu účtování a fakturace z reklamace vyplývající. Případné slevy za poskytnuté služby budou stanoveny vždy individuálně s přihlédnutím k závažnosti vady na straně dodavatele.
2. Pro případ oprávněné reklamace množství dodané vody se stanovuje postup podle § 17 a § 19 Zákona.
3. Uplatněním nároku z odpovědnosti za vady, zůstává nedotčena odpovědnost dodavatele, za škody způsobené provozními činnostmi dle občanského zákoníku.
4. V případě, že opravu fakturace bude třeba provést z důvodů nesplnění informační povinnosti odběratele, bude tato oprava provedena na náklady odběratele.

Při změně odběratele postupuje odběratel podle článků uvedených ve smlouvě. Současně se stanoví, že reklamace z důvodů neoznámení změny odběratele, je ve všech případech neoprávněná.

V. Mimosoudní řešení spotřebitelských sporů (ADR)

Odběratel, současně též jako spotřebitel, je oprávněn v případě, že dojde mezi ním a Dodavatelem ke vzniku spotřebitelského sporu, který nebude mezi stranami vyřešen na základě dohody, podat návrh na mimosoudní řešení svého spotřebitelského sporu.

Subjektem, oprávněným pro mimosoudní řešení spotřebitelských sporů je dle zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele Česká obchodní inspekce. Bližší informace k mimosoudnímu řešení spotřebitelského sporu či podání návrhu lze získat na adrese:

Česká obchodní inspekce

Štěpánská 15

120 00 Praha 2

<https://www.coi.cz/informace-o-adr/>

<https://www.coi.cz/podatelna/>

Odběratel může dále pro mimosoudní řešení svého spotřebitelského sporu využít **Evropskou platformu pro řešení spotřebitelských sporů on-line**. Tato Platforma pro řešení spotřebitelských sporů on-line byla zřízena na základě Nařízení Evropského parlamentu a Rady EU č. 524/2013 o řešení spotřebitelských sporů on-line nacházející se na internetové adrese:

<http://ec.europa.eu/consumers/odr>

a Evropské spotřebitelské centrum Česká republika, se sídlem Štěpánská 567/15, 120 00 Praha 2, internetová adresa:

<http://www.evropskyspotrebitel.cz>

V. Závěrečná ustanovení

Tento reklamační řád nabývá účinnosti dnem 01.11.2023 a je nedílnou součástí „Podmínek dodávky pitné vody vodovodem pro veřejnou potřebu“.



VODA
ŽIVOT V KAŽDÉ KAPCE

V Ledcích, dne 30.10.2023

Za dodavatele:

.....

