

Reklamační řád

pro pitnou vodu

I. Obecná ustanovení

Společnost DISTEP a.s. jako dodavatel pitné vody z vodovodu, vydává ve smyslu ustanovení § 36 odst. 3 písm. g) zákona č. 274/2001 Sb. o vodovodech a kanalizacích pro veřejnou potřebu a o změně některých zákonů (zákon o vodovodech a kanalizacích), (dále jen „Zákon“), a v návaznosti na zákon č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele v platném znění, tento

reklamační řád.

Reklamační řád stanovuje rozsah a podmínky odpovědnosti za vady pitné vody dodané vodovodem a reklamaci poskytovaných služeb v souvislosti se zajištěním dodávky vody, způsob a místo jejich uplatnění včetně nároků vyplývajících z této odpovědnosti.

Reklamační řád se vztahuje na dodávku vody z vodovodu realizované na základě písemné smlouvy uzavřené dle ustanovení § 8 odst. 6 Zákona.

II. Rozsah a podmínky reklamace

Odběratel má právo uplatnit vůči dodavateli odpovědnost za vady a reklamovat:

- jakost dodávané pitné vody
- množství dodané pitné vody

Reklamaci uplatňuje odběratel:

- písemně na adresu pro doručování písemností:
DISTEP a.s.
Ostravská 961, 738 01 Frýdek-Místek
- telefonicky prostřednictvím **558 442 111**
- elektronickou poštou na adresu posta@distep.cz
- osobně na adrese Ostravská 961, Frýdek-Místek

v provozní době: pondělí až pátek od 6:00 do 14:00

V případě ústně uplatněné reklamace je zaměstnanec dodavatele pověřený vyřizováním reklamací povinen sepsat o tom písemný záznam.

V případě reklamace jakosti dodávané pitné vody, kdy může dojít ke škodě na majetku nebo ohrožení zdraví osob, lze reklamaci uplatnit telefonicky prostřednictvím Poruchové služby: 558 442 121

Písemná reklamace musí obsahovat:

- obchodní jméno odběratele, popř. jméno a příjmení odběratele,
- adresu odběratele, pokud možno i kontakt na odběratele
- místo odběru pitné vody

- popis vady nebo reklamace poskytované služby
- 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 odběratel neučiní, má se za to, že je reklamace bezpředmětná.

III. Způsob a lhůty pro vyřízení reklamace

Dodavatel je povinen zajistit, aby po celou provozní dobu byl ve společnosti DISTEP a.s. na Poruchové službě příp. dispečinku 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. Reklamace musí být vyřízena nejpozději do 30 kalendářních dnů ode dne uplatnění reklamace, pokud se dodavatel s odběratelem nedohodli na delší lhůtě.

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 nebo k prověření správnosti účtovaného množství dodané pitné vody. Odběratel je povinen zúčastnit se osobně odběru kontrolních vzorků nebo tímto pověřit jinou osobu.

- a) Zjevná vada jakosti vody (zápach, zákal, barva pod.) 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 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. ve znění pozdějších předpisů schváleného orgánem ochrany veřejného zdraví. 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 vody.

- b) Na základě reklamace množství dodané pitné vody, kdy ze strany odběratele není zpochybnována 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.

- c) 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 20 dnů od jejího doručení přezkoušení vodoměru u autorizovaného metrologického střediska dle zákona č. 505/1990 Sb. ve znění pozdějších předpisů. Odběratel má také právo dle ustanovení § 16 odst. 4 Zákona zajistit si na vlastní náklady metrologickou zkoušku na místě instalace vodoměru. Výsledky přezkoušení oznámí dodavatel neprodleně písemně odběrateli. Náklady spojené s přezkoušením a výměnou vodoměru budou hrazeny podle platných Technických a dodacích podmínek pro pitnou vodu, dílu 3., část A, článku II. bodu 10.

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., ve znění pozdějších předpisů prohlášen 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 reklamace množství dodané pitné vody bude postupováno dle ustanovení § 17 Zákona.
Zjistí-li se při přezkoušení vodoměru vyžádaném odběratelem, že
 - a) údaje vodoměru nesplňují některý z požadavků stanovených zvláštním právním předpisem, vodoměr se považuje za nefunkční; stanovení množství dodané vody se v tom případě provádí 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 a podle odstavce 4, pokud se provozovatel s odběratelem nedohodne jinak,
 - b) údaje vodoměru splňují požadavky stanovené zvláštním právním předpisem, hradí náklady spojené s výměnou a přezkoušením vodoměru odběratel,
 - c) pozbylo platnosti ověření vodoměru podle zvláštního právního předpisu, považuje se vodoměr za nefunkční; stanovení množství dodané vody se v případě nesouhlasu odběratele provede postupem uvedeným v písmenu a),
 - d) vodoměr je nefunkční, hradí náklady spojené s jeho výměnou a přezkoušením provozovatel,
 - e) nefunkčnost nebo poškození vodoměru bylo způsobeno nedostatečnou ochranou vodoměru odběratelem nebo přímým zásahem odběratele vedoucím k poškození vodoměru, hradí újmu a náklady spojené s výměnou vodoměru odběratel.
3. V ostatních případech je dodavatel povinen bez zbytečného odkladu na vlastní náklady oprávněnou reklamaci vyřešit, a to odstraněním závadného stavu.
4. Při reklamaci podle ustanovení § 16 odst. 4 Zákona platí, že „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. Zjistí-li se odchylka větší, než připouští zvláštní právní předpis, vodoměr se považuje za nefunkční a při stanovení množství dodané vody pro vypořádání případné reklamace se postupuje podle § 17 odst. 4 písm. a)“ Zákona.

5. Uplatněním nároku z odpovědnosti za vady zůstává nedotčena odpovědnost dodavatele za škody způsobené provozní činností ve smyslu ustanovení § 2924 občanského zákoníku (zákon č. 89/2012 Sb.).
6. 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. Závěrečná ustanovení

Tento reklamační řád je platný ode dne 1. 2. 2018, byl schválen představenstvem společnosti DISTEP a.s. na jednání dne 15. 1. 2018 a nahrazuje reklamační řád ze dne 26. 9. 2017.

Ve Frýdku-Místku dne: 15. 1. 2018

Za představenstvo dodavatele:

Ing. Svatopluk Eliáš
člen představenstva