

N-systemy s.r.o., se sídlem Benedova 18, 789 72 Dubicko, společnost zapsaná v obchodním rejstříku v Krajského soudu v Ostravě v oddíle C, vložce 6325, IČ:48393193, DIČ:CZ48393193, email: info@nssystemy.cz, DS: 8d3qrjg, web: nssystemy.cz tel: 777 666 790

REKLAMAČNÍ ŘÁD

I. OBECNÁ USTANOVENÍ

1. Společnost N-systemy s.r.o., jako provozovatel vodovodů (dále jen provozovatel), 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 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 vyplívajících z odpovědnosti provozovatele.
3. Reklamační řád se vztahuje na dodávku pitné vody z vodovodu, které se uskutečňují na základě písemné smlouvy uzavřené podle § 8 odst. 6 z. č. 274/2001 Sb., v platném znění.

II. ROZSAH ODPOVĚDNOSTI

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

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

III. MÍSTO A FORMA UPLATNĚNÍ REKLAMACE

1. Způsob podání reklamace
 - a) písemně emailem nebo prostřednictvím datové schránky (tyto kontakty na provozovatele jsou uvedeny ve smlouvě, na faktuře a webových stránkách provozovatele
 - b) osobně na adrese: Benedova 18, 789 72 Dubicko v Pon a Stř od 14-17 hod
 - c) v případě osobně uplatněné reklamace je zaměstnanec provozovatele pověřený sepsáním reklamací povinen sepsat písemný záznam o uplatněné reklamaci, který odběratel podepíše. Reklamující odběratel obdrží kopii tohoto záznamu.
 - d) telefonicky lze uplatnit pouze v případě reklamace jakosti dodávané pitné vody, v jejímž důsledku může dojít ke škodě na majetku nebo ohrožení zdraví osob.
1. Reklamace musí obsahovat
 - a) jméno a příjmení odběratele, popř. obchodní jméno odběratele / název firmy/
 - b) adresu odběratele, /sídlo odběratele/ kontaktní údaje odběratele (tel., mobil, e-mail, IČO...)
 - c) číslo platné smlouvy na dodání vody
 - d) číslo odběrného místa nebo adresu místa odběru pitné vody pro uplatnění reklamace
 - e) popis vady reklamace
 - f) datum podání reklamace

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.

IV. ZPŮSOB A LHŮTY PRO VYŘÍZENÍ REKLAMACE

1. Provozovatel je povinen zajistit, aby po celou uvedenou dobu dle odst. III/b byl v Zákaznickém centru přítomen zaměstnanec, 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. Reklamacie musí být vyřízena nejpozději do 30 dnů od uplatnění reklamacie.
Ve složitých případech, kdy k vyřízení reklamacie je třeba předložení dalších úkonů (znalecký posudek, odborné vyjádření atd.), se lhůta prodlužuje o dobu nezbytně nutnou k zajištění těchto úkonů.
2. Provozovatel je povinen prověřit všechny závažné skutečnosti uváděné odběratelem v reklamaci.
3. Odběratel je povinen poskytnout provozovateli nezbytnou součinnost při prověřování a řešení reklamacie, 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, umožnit přístup pověřeným zaměstnancům provozovatele do připojené nemovitosti za účelem prověření technického napojení vnitřních rozvodů. Dále je povinen předložit provozovateli potřebné doklady k prověření správnosti účtovaného množství dodané pitné vody.

V. POSTUP PŘI REKLAMAČNÍM ŘÍZENÍ

1. Zjevná závada jakosti vody (zápach, zákal, barva apod.) musí být reklamována odběratelem nejpozději do 24 hod. od zjištění. Na základě popisu reklamované vady rozhodne pověřený zaměstnanec 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 z. č. 258/2000 Sb. v platném znění schváleného orgánem ochrany veřejného zdraví. V případě, že odběratel bude trvat na provedení kontrolního odběru vzorku a následném rozboru, přestože mu byl pověřeným zaměstnancem provozovatel předložen přehled výsledků rozborů vzorků vody v dané lokalitě s tím, že tyto splňovaly hygienické požadavky na pitnou vodu stanovené vyhláškou č. 252/2004 Sb. a reklamacie bude po provedení rozboru vzorku kvalifikována jako neoprávněná, uhradí odběratel náklady na provedení odběru a rozboru kontrolního vzorku vody. Odběr kontrolního vzorku zajistí provozovatel za přítomnosti odběratele nebo jím pověřené osoby na odběrném místě, kterého se reklamacie týká. Současně provozovatel zajistí rozbor odebrané vody v akreditované laboratoři.
2. Na základě reklamacie množství dodané pitné vody, kdy ze strany odběratele není zpochybňována funkčnost vodoměru a správnost měření, zajistí provozovatel ve lhůtě do 3 pracovních dnů od podání reklamacie provedení kontrolního odečtu stavu vodoměru, a to za přítomnosti odběratele nebo jím pověřené osoby. Vyhodnocení reklamacie bude provedeno bezprostředně po provedení kontrolního opisu stavu vodoměru a porovnání zjištěných údajů s údaji o odběrném místě vedeném provozovatelem.
3. V případě reklamacie množství dodané pitné vody z důvodu pochybnosti o správnosti měření dodané pitné vody vodoměrem, zajistí provozovatel na základě písemné žádosti odběratele ve lhůtě do 30 dnů od jejího doručení přezkoušení vodoměru u autorizované zkušebny. Výsledek přezkoušení oznámí provozovatel neprodleně písemně odběrateli. U reklamacie konečného stavu na vodoměru při jeho výměně je nutno podat reklamaci ihned při demontáži vodoměru, později není z technických důvodů reklamacie možná. Náklady spojené s přezkoušením a výměnou vodoměru budou hrazeny podle výsledku přezkoušení vodoměru dle § 17, odst. 4 z. č. 274/2001 Sb.
 - oprávněná reklamacie (vodoměr nesplňuje požadavky stanovené zvláštním předpisem), náklady spojené s výměnou a přezkoušením hradí provozovatel
 - neoprávněná reklamacie (vodoměr splňuje požadavky stanovené zvláštním předpisem), náklady spojené s výměnou a přezkoušením hradí odběratel
4. Vyúčtování služeb obsahující údaje, se kterými odběratel nesouhlasí, je nutno reklamovat ihned po obdržení daňového dokladu. Při oprávněné reklamaci je provedeno storno daňového dokladu a vystavení opraveného dokladu s novou lhůtou splatnosti. V případě většího množství vyúčtovaných odběrných míst na daňovém dokladu je nutno provést úhradu a reklamovaná částka je vrácena formou řádného dobropisu.
5. Odběratel má právo zajistit si na vlastní náklady metrologickou zkoušku vodoměru na místě instalace, a to nezávislým měřidlem, připojeným na odbočení s uzavěrem 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.
6. Zjistí-li se odchylka větší, než připouští zákon č. 505/1990 Sb., o metrologii, v platném znění bude vodoměr považován za nefunkční. Stanovené množství skutečně dodané vody se v takovém případě provede podle skutečného odběru ve stejném období roku předcházejícímu tomu období, které je předmětem reklamacie 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.

7. Dle podmínek dodávky vody, které jsou součástí smluvního vztahu, je odběratel povinen nahlásit do 7 kalendářních dnů veškeré změny týkající se odběrného místa. Reklamac z důvodu nenahlášení změny odběratele je bezpředmětná. Do doby ukončení odběru nebo převedení odběru na jiného odběratele odpovídá za všechny vzniklé závazky původní odběratel.

VI. NÁROKY VYPLÝVAJÍCÍ Z ODPOVĚDNOSTI ZA VADY

1. V případě dodávky pitné vody, u které bylo na základě reklamace její jakosti prokázáno, že nespĺňuje hygienické požadavky na pitnou vodu dle vyhlášky č. 252/2004 Sb. a která byla orgánem ochrany veřejného zdraví ve smyslu zákona č. 258/2000 Sb. prohlášena za užitkovou, má odběratel právo na poskytnutí náhrady spočívající ve snížení z množství fakturované vody, přičemž toto množství bude stanoveno individuálně s přihlédnutím k závažnosti vady a době jejího trvání, pokud není dohodnuto jinak.
2. V případě oprávněné reklamace množství dodané pitné vody bude postupováno dle § 17 zákona č. 274/2001 Sb.
3. V ostatních případech je provozovatel povinen bez zbytečného odkladu na vlastní náklady oprávněnou reklamaci vyřešit, a to odstraněním závadného stavu.

VII. MIMOSOUDNÍ ŘEŠENÍ SPOTŘEBITELSKÝCH SPORŮ

Pokud odběratel, který je spotřebitelem dle zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů, nesouhlasí s výsledkem vyřízení reklamace u provozovatele, je oprávněn obrátit se na Českou obchodní inspekci (ČOI), jako subjekt mimosoudního řešení spotřebitelských sporů.

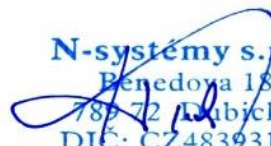
Informace lze získat na webových stránkách ČOI: www.coi.cz nebo na adrese: Česká obchodní inspekce. Inspektorát pro Moravskoslezský a Olomoucký kraj, Provozní 5491/1, 722 00 Ostrava

VIII. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

Tento reklamační řád nabývá platnosti a účinnosti dnem podpisu

V Dubicku

dne 10.1.2019



N-systémy s.r.o.
Benedova 18
788 72 Dubicko
DIČ: CZ48393193

Ing. Radomír Pech
jednatel spol.