

LXM Group a.s.

Malostranská 579, 742 42 Šenov u Nového Jičína

IČO: 25849832

Tel: 734 396 837

Email: andrea.chvilova@lxmgroup.cz

Web stránky: lxmgroup.cz

REKLAMAČNÍ ŘÁD

dodávky pitné vody

Čl. 1

Společnost LXM Group, jako dodavatel 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 v platném znění (dále jen zákon) tento reklamační řád.

Čl. 2

Reklamační řád stanovuje rozsah a podmínky odpovědnosti za vady dodávek pitné vody dodané vodovodem a reklamaci poskytovaných služeb v souvislosti se zajištěním dodávky vody z vodovodu, způsob a místo jejich uplatnění, včetně nároků vyplývajících z této odpovědnosti. Reklamační řád se vztahuje na dodávku pitné vody z vodovodu, realizovaných na základě písemné smlouvy, uzavřené podle § 8, odst. 6 zákona.

Čl. 3

Odběratel má právo uplatnit vůči dodavateli odpovědnost za vady formou reklamace

a) u dodávky pitné vody

- na jakost dodávané vody
- na množství dodávané vody
- na tlak dodávané vody
- ověření správnosti chodu vodoměru

b) u vyúčtování

- na nesprávnost vyúčtování zálohy
- na jakoukoliv vadu vyúčtování, jež brání jeho včasné úhradě.

Čl. 4

Reklamací uplatňuje odběratel bezodkladně po zjištění vady, nejpozději však do 48 hodin od jejího zjištění.

- písemně v tištěné nebo elektronické podobě na adresu dodavatele
- osobně v sídle dodavatele
- v případě reklamace jakosti dodávané pitné vody, kdy může dojít ke škodě na majetku nebo ohrožení zdraví osob, lze reklamací uplatnit i telefonicky
- kontakty na dodavatele jsou k dispozici na internetových stránkách xmgroup.cz.

Čl. 5

Písemná reklamacie musí obsahovat

- jméno a příjmení nebo obchodní jméno odběratele
- adresu odběratele, případně i kontaktní telefon nebo e-mail
- místo odběru pitné vody či místo uplatnění reklamace
- popis vady nebo reklamace.

Stejně údaje jsou nezbytné pro reklamací uplatněnou telefonicky. V případě písemností zaslaných odběratelem na adresu dodavatele, které nebudou obsahovat výše uvedené údaje, nezbytné pro uplatnění reklamace, nebudou tyto kvalifikovány jako reklamacie.

Čl. 6

V případě, že není možné vyřídit reklamací 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. Reklamacie musí být vyřízena nejpozději do 30-ti dnů ode dne uplatnění reklamace, vyjma případu uvedeného v čl. 10, pokud se dodavatel s odběratelem nedohodli jinak. Není-li možné reklamací v uvedené lhůtě vyřídit, informuje dodavatel odběratele písemně o způsobu a termínu řešení.

Čl. 7

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 výměnu v souvislosti s prověřením jeho funkčnosti, zúčastnit se osobně odběru kontrolních vzorků nebo tímto pověřit jinou osobu, předkládat dodavateli potřebné doklady k prověření správnosti účtování množství dodané pitné vody.

Čl. 8

Zjevná vada jakosti vody (zápach, zákal, barva apod.) musí být reklamována odběratelem bez zbytečného odkladu po jejím zjištění. Na základě popisu reklamované vady rozhodne dodavatel, zda bude proveden kontrolní odběr vzorku vody v dané lokalitě. V případě kladného rozhodnutí bude odběr proveden do 24 hodin od uplatnění reklamace, za účasti odběratele nebo jím pověřené osoby. V případě rozhodnutí, že kontrolní odběr vzorku nebude proveden a odběratel bude trvat na jeho provedení, bude jeho žádosti vyhověno. Rozbory vody budou prováděny v akreditované laboratoři. Dodavatel provede písemné vyhodnocení reklamace na základě dostupných údajů, jehož součástí bude zhodnocení oprávněnosti reklamace. Bude-li reklamacie klasifikována jako neoprávněná, uhradí odběratel veškeré náklady spojené s jejím vyhodnocením.

Čl. 9

V případě reklamace množství dodané pitné vody, kdy ze strany odběratele není zpochybňována funkčnost vodoměru a správnost měření, zajistí dodavatel ve lhůtě do 3 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.

Čl. 10

Při reklamaci množství dodané vody z důvodu pochybnosti o správnosti měření dodané pitné vody vodoměrem, zajistí na základě písemné žádosti odběratele, ve lhůtě do 30-ti dnů od jejího doručení, přezkoušení vodoměru u subjektu oprávněného provádět státní metrologickou kontrolu měřidel. 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. Žádost o přezkoušení vodoměru nezbavuje odběratele povinnosti zaplatit ve stanovené lhůtě vodné. 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 dodavatele, na základě smlouvy s odběratelem, Český metrologický institut, pokud to vnitřní vodovod umožňuje. Zjistí-li se odchylka větší, než připouští zákon č. 505/1990 Sb. o metrologii v platném znění, vodoměr se považuje za nefunkční a při stanovení množství dodané pitné vody.

V případě oprávněné reklamace množství dodané pitné vody bude postupováno podle § 17, odst. 4, písm. a) zákona č. 274/2001 Sb., ve znění pozdějších předpisů.

Čl. 11

Údaje na faktuře je možno reklamovat tak, že ji odběratel vrátí dodavateli a uvede, které údaje považuje za nesprávné. Oprávněnou reklamaci údajů, před uplynutím lhůty splatnosti uvedené na faktuře, přestává běžet původní lhůta splatnosti faktury. U reklamace po uplynutí lhůty splatnosti je odběratel povinen fakturu uhradit ve lhůtě splatnosti uvedené na faktuře. U oprávněné reklamace je dodavatel povinen, podle povahy zjištěných chyb, vystavenou fakturu opravit, vyhotovit fakturu novou, popř. provede opravu formou dobropisu nebo vrubopisu. V případě neoprávněné reklamace zůstává v platnosti původní faktura.

Čl. 13

Pokud odběratel neoznámí ukončení smluvního vztahu, postupuje dodavatel dle podmínek uvedených ve smlouvě. Reklamace z důvodu neoznámení změny odběratele jsou bezpředmětné. V případě, že opravu vyúčtování bude třeba provést z důvodu nesplnění informační povinnosti odběratele, bude tato oprava provedena na náklady odběratele.

Čl. 14

Reklamace odběratele bude zamítnuta, pokud odběratel neprokáže, že dodávka pitné vody mělo vady. Dále bude reklamace zamítnuta v případě, že odběratel vadu neoznámí bez zbytečného odkladu poté, kdy vadu zjistil nebo při vynaložení odborné péče měl tuto vadu zjistit. V ostatním se uplatňování reklamací, pokud dále není v reklamačním řádu upraveno jinak, řídí přiměřeně ustanovením zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v platném znění.

Čl. 15

V případě, že 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.

Čl. 16

Tento reklamační řád nabývá účinnosti dnem 11. dubna 2025

za společnost



V Šenově u Nového Jičína dne 10.4.2025