

# Reklamační řád

## dodávky pitné vody a odvádění odpadních vod

### 1. Obecná ustanovení

Obec Rybník jako dodavatel pitné vody z vodovodu pro veřejnou potřebu (dále jen „vodovod“) a subjekt zajišťující odvádění odpadních vod do kanalizace pro veřejnou potřebu (dále jen „kanalizace“), vydává ve smyslu § 36 odst. 3, písm. g) zákona č. 274/2001 Sb., o vodovodech a kanalizacích pro veřejnou potřebu a o změně některých zákonů v platném znění (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 dodávek pitné vody dodané vodovodem a reklamaci poskytovaných služeb v souvislosti se zajištěním dodávky vody z vodovodu a odvádění odpadních vod kanalizací, způsob a místo jejich uplatnění včetně nároků vyplývajících z této odpovědnosti.

Reklamační řád se vztahuje na dodávku pitné vody z vodovodu a odvádění odpadních vod kanalizací, realizovaných na základě písemné smlouvy uzavřené podle § 8, odst. 5 zákona.

### 2. Rozsah a podmínky reklamace

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
  - služby v souvislosti se zajištěním dodávky vody
- b) u odvádění odpadních vod
  - na odvádění odpadních vod v dohodnutém rozsahu a stanoveným způsobem

Reklamaci uplatňuje odběratel bez zbytečného odkladu:

- písemně na adresu uvedenou ve smlouvě o dodávce pitné vody a odvádění odpadních vod
- osobně v kanceláři dodavatele

V případě reklamace jakosti dodávané pitné vody nebo odvádění odpadních vod, kdy může dojít ke škodě na majetku nebo ohrožení zdraví osob, lze reklamaci uplatnit telefonicky na tel. 465 533 387, 602 611 662.

Písemná reklamace musí obsahovat:

- jméno a příjmení odběratele,
- adresu odběratele a kontaktní telefon,
- místo odběru pitné vody nebo odvádění odpadních vod,
- popis vady nebo reklamace.

Stejně údaje jsou nezbytné pro reklamaci uplatněnou telefonicky.

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.

### **3. Způsob a lhůty pro vyřízení 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 ti dnů ode dne uplatnění reklamace, pokud se dodavatel s odběratelem nedohodli na delší lhůtě. Ve zvlášť složitých případech, kdy k vyřízení je třeba předloženi dalších úkonů (znalecký posudek, odborné vyjádření, aj.) se lhůta prodlužuje o dobu nezbytnou k zajištění těchto úkonů.

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, umožnit přístup pověřeným zaměstnancům dodavatele do připojené nemovitosti za účelem prověření odvádění odpadních vod a předkládat dodavateli potřebné doklady k prověření správnosti účtovaného množství dodané pitné vody a odvádění odpadních vod.

- a) Zjevná vada jakosti vody (zápach, zákal, barva apod.) musí být reklamována odběratelem bez zbytečného odkladu po jejím zjištění. Na základě popisu reklamované vady rozhodne pověřený zaměstnanec dodavatele, zda bude proveden kontrolní odběr vzorku vody v dané lokalitě, přičemž při rozhodování vychází z již provedených a vyhodnocených vzorků vody dodaných stejným vodovodem v dané lokalitě na základě plánu kontrol. V případě kladného rozhodnutí bude odběr proveden do 24 hodin od uplatnění reklamace za účasti odběratele nebo jím pověřené osoby. Rozbory vody budou prováděny v akreditované laboratoři. Pověřený zaměstnanec provede písemné vyhodnocení reklamace na základě dostupných údajů, jehož součástí bude zhodnocení oprávněnosti reklamace. Bude-li reklamace klasifikována jako neoprávněná, uhradí odběratel veškeré náklady spojené s jejím vyhodnocením.
- b) V případě 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.
- c) Při reklamaci 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 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 úplatu za vodné a stočné.

- d) V případě reklamace odvádění odpadních vod v dohodnutém rozsahu a stanoveným způsobem zajistí dodavatel nejpozději do 3 dnů prošetření reklamace na místě samém za přítomnosti odběratele nebo jím pověřené osoby.
- e) Údaje na faktuře je možné reklamovat tak, že ji odběratel vrátí dodavateli a uvede, které údaje považuje za nesprávné. Oprávněnou reklamací 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 nebo vyhotovit fakturu novou. V případě neoprávněné reklamace zůstává v platnosti původní faktura.
- f) 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 informačních povinností odběratele, bude tato oprava provedena na náklady odběratele.

#### **4. Nároky vyplývající z odpovědnosti za vady**

Škody vzniklé odběrateli hradí dodavatel jen v případě, jestliže se prokáže, že zhoršení kvality vody způsobil dodavatel, a jakost dodávané pitné vody neodpovídá požadavkům obecně závazných předpisů, zejména zákonu č. 258/2000 Sb., o ochraně veřejného zdraví a vyhlášce č. 252/2004 Sb., kterou se stanoví hygienické požadavky na pitnou a teplou vodu a četnost a rozsah kontroly pitné vody.

V případě oprávněné reklamace množství dodané pitné vody bude postupováno dle § 17 zákona č. 274/2001 Sb. o vodovodech a kanalizacích pro veřejnou potřebu v platném znění.

V ostatních případech je dodavatel povinen bez zbytečného odkladu na vlastní náklady oprávněnou reklamaci vyřešit, a to odstraněním závadného stavu.

Uplatněním nároku z odpovědnosti za vady zůstává nedotčena odpovědnost dodavatele za škody způsobené provozem dle občanského zákoníku, popřípadě za škodu způsobenou vadou výrobku.

#### **5. Závěrečná ustanovení**

Vztahy mezi odběratelem a dodavatelem, které nejsou výslovně reklamačním řádem upraveny se řídí podle platných právních předpisů.

Tento reklamační řád nabývá platnosti a účinnosti dnem 2. dubna 2025.