

# Reklamační řád dodávky pitné vody a odvádění odpadních vod

## Čl. 1

Obec Studená, 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. c) zák. č. 274/2001 Sb., o vodovodech a kanalizacích pro veřejnou potřebu 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 a odvádění odpadních vod kanalizací, způsob a místo jejich uplatnění, včetně nároků vyplývajících z této odpovědnosti.

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

## Čl. 3

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

1. u dodávky pitné vody:
  - na jakost dodávané pitné vody
  - na množství dodané pitné vody
2. u odvádění odpadních vod
  - na odvádění odpadních vod stanoveným způsobem
  - na množství odváděných odpadních vod
3. u vyúčtování
  - na nesprávně zúčtované zálohy
  - jakoukoliv vadu účtu, která brání jeho včasné úhradě

## Čl. 4

Reklamaci uplatňuje odběratel bez zbytečného odkladu:

- písemně na adresu pro doručování písemností uvedenou ve smlouvě o dodávce vody a odvádění odpadních vod
- 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 telefonním čísle 384 401 911.
- elektronickou poštou na adresu: [obec@studena.cz](mailto:obec@studena.cz)

## Čl. 5

Písemná reklamace musí obsahovat:

- jméno a příjmení nebo obchodní jméno odběratele
- adresu odběratele
- místo odběru pitné vody nebo vypouštění odpadních vod
- popis vady nebo reklamace

Stejně údaje jsou nezbytné pro reklamaci uplatněnou telefonicky. Zaměstnanec dodavatele, který telefonicky podanou reklamaci přijal, je povinen vyhotovit o takto podané reklamaci na žádost odběratele písemný záznam s uvedením výše specifikovaných údajů nezbytných pro vyřízení reklamace.

V případě, že reklamáce nebude obsahovat výše uvedené údaje, nezbytné pro řádné uplatnění reklamáce, bude odběratel vyzván, aby tyto údaje doplnil. Pokud tak neučiní v dodavatelem stanovené lhůtě, má se za to, že reklamaci vzal zpět.

#### Čl. 6

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 reklamáce. Ve složitých případech, kdy je k vyřízení třeba předložení dalších úkonů (znalecký posudek, odborné vyjádření, přezkoušení měřidla atd.) se lhůta 30 dnů prodlužuje o dobu potřebnou k zajištění těchto úkonů.

#### 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 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.

#### Čl. 8

Zjevná vada jakosti pitné vody (zápach, zákal, barva apod.) musí být reklamována odběratelem nejpozději do 24 hodin od zjištění, ostatní vady jakosti bez zbytečného odkladu po jejich zjištění. Na základě popisu reklamované vady rozhodne dodavatel, 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., o ochraně veřejného zdraví, schváleného orgánem ochrany veřejného zdraví. Odběr kontrolního vzorku zajistí dodavatel bez zbytečného odkladu od uplatnění reklamáce 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 vyhláškou č. č. 252/2004 Sb., kterou se stanoví hygienické požadavky na pitnou a teplou vodu a četnost a rozsah kontroly pitné vody, a reklamáce bude po provedení rozboru vzorku kvalifikována jako neoprávněná, uhradí odběratel náklady na provedení odběru a rozboru kontrolního vzorku vody.

#### Čl. 9

V případě reklamáce množství dodané pitné vody, kdy ze strany odběratele není zpochybňována funkčnost vodoměru a správnost měření, zajistí dodavatel ve lhůtě do 3 dnů od podání reklamáce provedení kontrolního odečtu stavu vodoměru, a to za přítomnosti odběratele nebo jím pověřené osoby. Vyhodnocení reklamáce 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 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 autorizované zkušebny. Výsledky přezkoušení oznámí dodavatel neprodleně písemně odběrateli. Náklady spojené

s přezkoušením a výměnou vodoměru budou hrazeny podle výsledku přezkoušení vodoměru dle § 17 odst. 4 zák. č. 274/2001 Sb. Žádost o přezkoušení vodoměru nezavazuje odběratele povinnosti zaplatit ve stanovené lhůtě úplatu za vodné a stočné.

#### **Čl. 11**

V případě reklamace množství odvádění odpadních vod, popřípadě způsobu jejich odvádění zajistí dodavatel nejpozději do 30 dnů prošetření reklamace na místě samém za přítomnosti odběratele nebo jím pověřené osoby.

#### **Čl. 12**

V případě oprávněné reklamace množství dodané pitné vody bude postupováno dle § 17 zák. č. 274/2001 Sb., v případě reklamace množství odvedené odpadní vody podle § 19 téhož zákona.

V případě dodávky pitné vody, u které bylo na základě reklamace její jakosti prokázáno, že nesplňuje hygienické požadavky na pitnou vodu dle vyhlášky č. 252/2004., v platném znění, kterou se stanoví hygienické požadavky na pitnou a teplou vodu a četnost a rozsah kontroly pitné vody, může odběratel požadovat o poskytnutí slevy z vodného, přičemž výše této slevy bude stanovena individuálně s přihlédnutím k závažnosti vady.

V ostatních případech je dodavatel povinen bez zbytečného odkladu na vlastní náklady oprávněnou reklamaci vyřešit, a to odstraněním závadného stavu a zajistit opravu fakturace vyplývající z reklamace.

#### **Čl. 13**

Při změně odběratele postupuje odběratel dle podmínek uvedených ve smlouvě, případně ve „Všeobecných podmínkách dodávky pitné vody a odvádění odpadních vod“, reklamace z důvodu neoznámení změny odběratele jsou bezpředmětné.

V případě, že opravu fakturace bude třeba provést z důvodu nesplnění informačních povinností odběratele, bude tato oprava provedena na náklady odběratele.

#### **Čl. 14**

Reklamace odběratele bude zamítnuta, pokud odběratel neprokáže, že dodávka pitné vody nebo odvádění odpadních vod mělo vady. Dále bude reklamace zamítnuta v případě, že odběratel vadu neoznámí bez zbytečného odkladu poté, kdy vady zjistil nebo při vynaložení odborné péče měl vady zjistit. V ostatním se uplatňování reklamací, pokud dále v reklamačním řádu není upraveno jinak, řídí přiměřeně ustanoveními občanského zákoníku.

#### **Čl. 15**

Změnu reklamačního řádu lze provést na základě rozhodnutí zastupitelstva obce, alespoň 3 měsíce před účinností těchto změn. Změny reklamačního řádu budou zveřejněny na úřední desce a na webových stránkách obce.

Platnost Reklamačního řádu, který byl schválen zastupitelstvem Obce Studená dne 2.11.2015, usnesením č. 13/5, je od 1. 11. 2015.