



## REKLAMAČNÍ ŘÁD DODÁVKY PITNÉ VODY

### Čl. 1

Obec Radešín, jako provozovatel vodovodu pro veřejnou potřebu (dále jen vodovod), 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) 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, realizované na základě písemné smlouvy s odběratelem, uzavřené podle § 8 odst. 6 zákona.

### Čl. 3

Odběratel má právo uplatnit vůči dodavateli odpovědnost za vady formou reklamace:

a) u dodávky pitné vody:

- jakosti dodávané pitné vody,
- množství dodané pitné vody,
- tlaku dodávané vody,
- správnosti měření vodoměru,

b) u vyúčtování

- nesprávně zúčtované zálohy, pokud jsou stanoveny
- vyúčtování úhrady vodného.

### Čl. 4

Reklamaci uplatňuje odběratel bez zbytečného odkladu:

- písemně v tištěné nebo elektronické podobě na adresu pro doručování písemností uvedenou ve smlouvě o dodávce vody nebo prostřednictvím datových stránek obce

- osobně vždy v úřední hodiny na obecním úřadě obce Radešín, adresa Radešín č.p.58

V případě takto uplatněné reklamace je osoba pověřená vyřizováním reklamaci povinna na žádost odběratele sepsat o tomto písemný záznam.

- v případě reklamace jakosti dodávané pitné vody, kdy může dojít ke škodě na majetku nebo ohrožení zdraví osob, lze reklamaci uplatnit telefonicky na telefonním čísle osoby oprávněné jednat za provozovatele (starosta) uvedeném na webové stránce obce.

### Čl. 5

Písemná reklamace musí obsahovat:

- jméno a příjmení nebo obchodní jméno odběratele, u podnikajících osob IČO
- adresu odběratele, případně i kontaktní telefon nebo e-mail
- číslo odběratele (dle odběratelské smlouvy)
- místo odběru pitné vody (dle odběratelské smlouvy) či místo uplatňování reklamace
- popis vady nebo reklamace.

- datum podání reklamace

Stejně údaje jsou nezbytné pro reklamaci uplatněnou telefonicky. Osoba pověřená přijímáním telefonicky podaných reklamací, je povinna vyhotovit o takto podané reklamaci na žádost odběratele písemný záznam s uvedením výše specifikovaných údajů nezbytných pro vyřízení reklamace.

V případě písemnosti zaslanych odběratelem na adresu provozovatele, které nebudou obsahovat výše uvedené údaje, nezbytné pro řádné uplatnění reklamace, nebudou tyto kvalifikovány jako reklamace, ale pouze jako upozornění provozovateli.

#### Čl. 6

V případě, že není možno vyřídit reklamaci ihned na místě jejího podání, je provozovatel 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 dnů ode dne uplatnění reklamace, vyjma čl.9, pokud se provozovatel s odběratelem nedohodli jinak. Není-li možné reklamaci v uvedené lhůtě vyřídit, informuje provozovatel odběratele písemně o způsobu a termínu řešení.

#### Čl. 7

Odběratel je povinen poskytnout provozovateli 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 nezbytný přístup pověřeným osobám provozovatele do připojené nemovitosti za účelem prověření dodávky pitné vody a předkládat provozovateli potřebné doklady k prověření správnosti účtovaného množství a jakosti dodané pitné vody. Pokud odběratel pověří jinou osobu k vyřizování reklamace, včetně její přítomnosti k nezbytným úkonům provozovatele souvisejících s prošetřováním reklamace, má se za to, že ji k těmto úkonům zplnomocnil s vědomím toho, že nelze zpochybňovat výsledek reklamace poukazem na neúčast odběratele při tomto šetření (včetně odečtu nebo výměny vodoměru).

#### Čl. 8

Zjevná vada jakosti vody (zápach, zákal, barva apod.) musí být reklamována odběratelem bezodkladně, nejpozději do 24 hodin od zjištění, ostatní vady jakosti bez zbytečného odkladu po jejich zjištění. Na základě popisu reklamované vady rozhodne pověřená osoba 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 zákona c. 258/2000 Sb., o ochraně veřejného zdraví, v platném znění (dále jen "zákon 258/2000 Sb."), schváleného orgánem ochrany veřejného zdraví. Odběr kontrolního vzorku zajistí provozovatel bez zbytečného odkladu od uplatnění reklamace s tím, že odběr bude proveden za přítomnosti odběratele nebo jím pověřené osoby na odběrném místě, kterého se reklamace jakosti pitné vody týká. Současně provozovatel zajistí analýzu odebrané reklamované pitné vody v akreditované laboratoři. V případě, že odběratel bude trvat na provedení kontrolního odběru vzorku a následném rozboru, přestože mu byl pověřenou osobou provozovatele předložen přehled výsledku rozboru vody v dané lokalitě s tím, že tyto splňovaly hygienické požadavky na pitnou vodu stanovené platnými právními předpisy nebo povolené orgánem ochrany veřejného zdraví a reklamace bude po provedení rozboru pitné vody kvalifikována jako neoprávněná, uhradí odběratel náklady na provedení odběru a rozboru kontrolního vzorku vody.

#### Čl. 9

V případě reklamace množství dodané pitné vody, kdy ze strany odběratele není zpochybňována funkčnost vodoměru a správnost měření, zajistí provozovatel ve lhůtě do 15 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 provozovatelem. Odběratel nebo jím pověřená osoba má povinnost být přítomen u kontrolního odečtu stavu vodoměru. Pokud nebude zajištěna přítomnost odběratele nebo jím pověřené osoby ve stanoveném nebo dohodnutém termínu, bude reklamace považována za bezpředmětnou.

#### Čl. 10

Při reklamaci množství dodané pitné vody z důvodu pochybnosti o správnosti měření dodané pitné vody vodoměrem nebo zjistí-li závadu na vodoměru, zajistí provozovatel na základě písemné žádosti odběratele ve lhůtě do 30 dnů od jejího

doručení přezkoušení vodoměru u subjektu oprávněného provádět státní metrologickou kontrolu měřidel, přičemž odběratel je povinen poskytnout provozovateli k odečtu i výměně vodoměru nezbytnou součinnost. Výsledek přezkoušení oznámí provozovatel neprodleně písemně odběrateli. Zjistí-li se při přezkoušení vodoměru vyžádaném odběratelem, že údaje vodoměru nesplňují některý z požadavků stanovených zvláštním právním předpisem (zákon 505/1990 Sb., o metrologii, v platném znění) nebo že pozbylo platnosti ověření vodoměru podle tohoto zvláštního předpisu, považuje se vodoměr za nefunkční a provozovatel hradí náklady spojené s jeho výměnou a přezkoušením. V opačném případě hradí náklady spojené s výměnou a přezkoušením vodoměru odběratel. Množství skutečně dodané vody se v případě, že byl vodoměr shledán nefunkčním, stanoví způsobem podle čl.12 níže. Žádost o přezkoušení vodoměru nezbavuje odběratele povinnosti zaplatit ve stanovené lhůtě úplatu za vodné (fakturu).

Odběratel má rovněž 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 na základě smlouvy s odběratelem Český metrologický institut, pokud to vnitřní vodovod umožňuje. Odběratel je povinen si v tomto případě zajistit v souladu se zákonem úpravu vnitřního vodovodu, aby umožňovala požadovanou metrologickou zkoušku vodoměru na místě instalace, na své vlastní náklady. 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 vody pro vypořádání případné reklamace se postupuje podle čl.12.

#### Čl. 11

Vodoměr lze reklamovat nejpozději v den jeho výměny.

#### Čl.12

Zjistí-li se odchylka větší, než připouští zákon c. 505/1990 Sb., o metrologii, v platném znění bude vodoměr považován za nefunkční. Stanovení množství skutečně dodané vody se v takovém případě provede 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, 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.

#### Čl. 13

Byla-li nefunkčnost nebo poškození vodoměru způsobena nedostatečnou ochranou vodoměru odběratelem nebo přímým zásahem odběratele vedoucím k poškození vodoměru, hradí újmu a náklady spojené s výměnou vodoměru odběratel. Újmou se rozumí veškeré majetkové hodnoty, které provozovatel vynaložil nebo které by bylo nutné vynaložit, aby došlo k uvedení věci v předešlý stav. Tím nejsou dotčeny další nároky provozovatele v souladu s obecně závaznými právními předpisy.

#### Čl. 14

Údaje na faktuře je možné reklamovat tak, že ji odběratel vrátí provozovateli 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 provozovatel 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. 15

Pokud odběratel neoznámí ukončení smluvního vztahu, postupuje provozovatel dle podmínek uvedených ve smlouvě a ve „Všeobecných podmínkách dodávky pitné vody“, jejichž platné znění je uveřejněno v místě obvyklém. Reklamace z důvodu neoznámení změny odběratele jsou bezpředmětné. V případě, že opravu vyúčtování bude třeba provést z důvodu nesplnění oznamovacích povinností odběratele, bude tato oprava provedena na náklady odběratele.

#### Čl. 16

Reklamacce odběratele bude zamítnuta, pokud odběratel neprokáže, že dodávka pitné vody měla vady. Dále bude reklamacce zamítnuta v případě, že odběratel vadu neoznámí bez zbytečného odkladu poté, kdy vadu zjistil nebo při vynaložení obvyklé péče měl tuto vadu zjistit. V ostatním se uplatňování reklamací, pokud v reklamačním řádu není upraveno, řídí přiměřeně ustanoveními občanského zákoníku.

Čl. 17

V případě dodávky pitné vody, u které bylo na základě reklamacce 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 slevy z vodného, přičemž výše této slevy bude stanovena individuálně s přihlédnutím k závažnosti vady.

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

Čl. 18

Odběratel, který není spokojen s vyřešením reklamacce, má možnost požádat Českou obchodní inspekci o řešení sporu mimosoudní cestou. Postup řešení sporu mimosoudní cestou je uveden na webových stránkách České obchodní inspekce [www.coi.cz](http://www.coi.cz).

Čl. 19

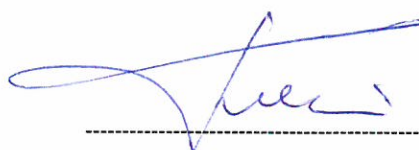
Tento reklamační řád nabývá platnosti a účinnosti dnem podpisu.

V Radešíně dne 12. 10. 2020



**Ing. Radek Chocholáč**

starosta obce



**Ing. Zdeněk Tulis**

tech. zástupce provozovatele

