

# **REKLAMAČNÍ ŘÁD**

## **dodávky pitné vody a odvádění odpadních vod**

### **obec Hodice**

**Datum: : 04/2020**

**1**

**PARÉ Č.:**

# Reklamační řád dodávky pitné vody a odvádění odpadních vod

## OBSAH

- 1. Obecná ustanovení**
- 2. Rozsah a podmínky reklamace**
- 3. Způsob a lhůty pro vyřízení reklamace**
- 4. Nároky vyplývající z odpovědnosti za vady**
- 5. Mimosoudní řešení spotřebitelských sporů**
- 6. Závěrečná ustanovení**

### 1. Obecná ustanovení

1.1 Obec Hodice vydává na základě §36 odst. 3 písm. g) zákona č.274/2001 Sb. o vodovodech a kanalizacích pro veřejnou potřebu tento reklamační řád.

1.2 Reklamační řád stanovuje rozsah a podmínky odpovědnosti za vady poskytovaných služeb v souvislosti se zajištěním dodávky vody z vodovodu a odvádění odpadních vod kanalizací, dále způsob a místo jejich uplatnění včetně nároků vyplývajících z této odpovědnosti.

1.3 Reklamační řád se vztahuje na dodávku pitné vody z vodovodu a odvádění odpadních vod kanalizací realizovaných na základě písemné smlouvy uzavřené podle § 8 odst. 16 a 17 zákona č. 274/2001 Sb. v platném znění.

### 2. Rozsah a podmínky reklamace

2.1 Odběratel, který uzavřel s dodavatelem příslušný smluvní vztah ohledně dodávky pitné vody a odvádění odpadních vod (odběratel) má právo uplatnit vůči dodavateli odpovědnost za vady a reklamaci:

- u dodávky pitné vody
  - na jakost dodávané pitné vody
  - na množství dodané pitné vody
  - na tlak dodávané pitné vody
- u odvádění odpadních vod
  - na odvádění odpadních vod v dohodnutém rozsahu a stanoveným způsobem
  - na množství odváděných odpadních vod
- u vyúčtování
  - na nesprávné zaúčtování zálohy
  - na jakoukoliv vadu vyúčtování, která brání jeho včasné úhradě

2.2 Reklamaci uplatňuje odběratel:

- písemně na adresu dodavatele uvedenou ve smlouvě o dodávce vody a odvádění odpadních vod
- osobně v úředních hodinách v sídle dodavatele, kde se pořídí písemný záznam o reklamaci, který odběratel podepíše
- e-mailovou poštou na adresu: [starosta@hodice.cz](mailto:starosta@hodice.cz)

2.3 V případě reklamace dodávané pitné vody, odvádění nebo čištění odpadních vod, kdy může dojít ke škodě na majetku nebo ohrožení zdraví osob, lze reklamaci uplatnit osobně na úřadě obce Hodice, telefonicky na tel. číslo 567 224 717

2.4 Reklamace musí obsahovat:

- jméno a příjmení nebo obchodní jméno odběratele

- b) adresu odběratele, případně jeho telefon nebo e-mail
- c) místo odběru pitné vody nebo vypouštění odpadních vod, které je předmětem reklamace
- d) popis vady nebo reklamace

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

### 3. Způsob a lhůty vyřízení reklamace

3.1 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 nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění reklamace, pokud se s odběratelem nedohodli na lhůtě delší. Ve složitých případech, kdy je k vyřízení třeba předložení dalších úkonů (znalecký posudek, odborné vyjádření atd.), se lhůta 30 dnů prodlužuje o dobu potřebnou k zajištění těchto úkonů).

3.2 Dodavatel je povinen prověřit všechny závažné skutečnosti, které odběratel v reklamaci uvádí.

3.3 V případě reklamace týkající se dodávky pitné vody je odběratel povinen poskytnout dodavateli nezbytnou součinnost při prověřování a řešení reklamace, 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 účtovaného množství dodané pitné vody.

3.4 V případě reklamace týkající se odvádění odpadních vod je odběratel povinen umožnit přístup pověřeným zaměstnancům dodavatele do připojené nemovitosti za účelem prověření odvádění odpadních vod a předkládat dodavateli potřebné doklady k prověření správnosti účtovaného množství odvádění odpadních vod.

3.5 Postup při vyřizování reklamace:

a) Zjevná vada jakosti 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 odpovědný zaměstnanec dodavatele, 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 vyhl. č. 252/2004 Sb., v platném znění. Odběr kontrolního vzorku zajistí dodavatel bez zbytečného odkladu od uplatnění reklamace s tím, že odběr vzorků bude proveden za přítomnosti odběratele nebo jím pověřené osoby. Současně dodavatel zajistí provedení rozboru tohoto vzorku v akreditované laboratoři. Prokáže-li se, že dodavatel nezpůsobil zhoršení kvality či vadu jakosti vody, uhradí náklady spojené s provedením rozboru odběratel. V případě, že zhoršení kvality či vadu jakosti vody způsobil dodavatel, pak veškeré náklady spojené s vyřízením reklamace hradí dodavatel.

b) Na základě 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 bez zbytečného odkladu po provedení kontrolního opisu stavu vodoměru a porovnání zjištěných údajů s údaji o odběrném místě vedenými dodavatelem.

- c) V případě reklamace odvádění odpadních vod v dohodnutém rozsahu a stanoveným způsobem zajistí dodavatel do 30 dnů prošetření reklamace na místě samém za přítomnosti odběratele nebo jím pověřené osoby.
- d) V případě reklamace množství odváděných odpadních vod je dodavatel povinen prověřit do 30 dnů údaje, na základě kterých je množství stanoveno.
- e) Jestliže je reklamace uplatňována na základě vystavené faktury, je odběratel povinen reklamaci uplatnit a fakturu vrátit dodavateli před uplynutím lhůty splatnosti s uvedením údajů, které považuje za nesprávné. Oprávněným vrácením faktury přestává běžet původní lhůta splatnosti. Reklamace u plateb prováděných prostřednictvím SIPO budou vyřízeny po obdržení zpětného vyúčtování plateb od SIPO. U faktury po uplynutí lhůty splatnosti je odběratel povinen fakturu uhradit a následně podat reklamaci.
- f) Při změně odběratele postupuje odběratel dle podmínek uvedených ve smlouvě, případně v „Podmínkách dodávky pitné vody pro veřejnou potřebu a odvádění odpadních vod kanalizací pro veřejnou potřebu“, 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.
- g) Ostatní reklamace vyřídí zaměstnanec pověřený dodavatelem nejpozději do 30 dnů od podání reklamace. Ve zvlášť složitých případech, kdy je k vyřízení reklamace třeba předložení dalších úkonů se lhůta prodlužuje o dobu nutnou k zajištění těchto úkonů.
- h) Pokud není v tomto reklamačním řádu stanovena jiná lhůta pro uplatnění reklamace, platí, že odběratel je povinen uplatnit reklamaci bezodkladně po zjištění vady, nejpozději však do 48 hodin od jejího zjištění.
- i) Odběratel je povinen poskytnout dodavateli při vyřizování reklamace veškerou potřebnou součinnost, kterou lze po něm spravedlivě požadovat.
- j) 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. V ostatním se uplatňování reklamací, pokud dále v reklamačním řádu není upraveno jinak, řídí přiměřeně ustanoveními občanského zákoníku nebo obchodního zákoníku.

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

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

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

4.3 Dodavatel se zproští odpovědnosti, pokud odběratel porušil ustanovení Kanalizačního řádu o kvalitě vypouštěných odpadních vod. V tomto případě hradí náklady spojené s reklamací odběratel.

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

#### 5. Mimosoudní řešení spotřebitelských sporů

V případě, že se spor mezi dodavatelem a spotřebitelem nepodaří vyřešit smírně, je spotřebitel oprávněn se obrátit na Českou obchodní inspekci s návrhem na mimosoudní vyřešení sporu, oddělení ADR, Štěpánská 567/15, 110 00 Praha 1, resp. na krajské inspektoráty.

#### 6. Závěrečná ustanovení

Tento reklamační řád nabývá účinnosti dnem 1.5.2020

V Hodicích 30.4.2020



Starosta obce

**OBEC HODICE**  
**589 01 HODICE 48**  
1 - IČO: 00285862  
Tel.: 567 224 717