



Reklamační řád

pro pitnou vodu

1. Obecná ustanovení

1.1 Obec Řeka, se sídlem Řeka 73, 739 55 Smilovice, IČO 00576891, jako dodavatel pitné vody z vodovodu, vydává ve smyslu ustanovení § 36 odst. 3 písm. g) zákona č. 274/2001 Sb. o vodovodech a kanalizacích pro veřejnou potřebu a o změně některých zákonů (zákon o vodovodech a kanalizacích), (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 pitné vody dodané vodovodem a reklamaci poskytovaných služeb v souvislosti se zajištěním dodávky vody, způsob a místo jejich uplatnění včetně nároků vyplývajících z této odpovědnosti.

Reklamační řád se vztahuje na dodávku vody z vodovodu realizované na základě písemné smlouvy uzavřené dle ustanovení § 8 odst. 6 Zákona.

2. Rozsah a podmínky reklamace

2.1 Odběratel má právo uplatnit vůči dodavateli odpovědnost za vady a reklamovat:

- a) jakost dodávané pitné vody;
- b) množství dodané pitné vody;
- c) na správnost chodu vodoměru;
- d) na vyúčtování související s body a – c.

2.2 Reklamaci uplatňuje odběratel:

- a) osobně na obecním úřadě na adrese Řeka 73, 739 55 Smilovice, a to v provozních hodinách určených pro styk s odběrateli uvedených na webových stránkách obce www.obecreka.cz;
- b) písemně na adrese sídla obecního úřadu;
- c) elektronickou poštou na adresu starosta@obecreka.cz;
- d) telefonicky uplatnit pouze v případě reklamace závady v dodávání pitné vody, v jejímž důsledku může dojít bezprostředně ke škodě na majetku nebo ohrožení zdraví osob, tel. 558 694 652, mob. 775 180 636.

V případě ústně uplatněné reklamace je zaměstnanec dodavatele pověřený vyřizováním reklamací povinen sepsat o tom 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 tel. č. 558 694 652, mob. 775 180 636.

2.3 Písemná reklamace musí obsahovat:

- a) jméno a příjmení odběratele;
- b) adresu odběratele, pokud možno i kontakt na odběratele;
- c) místo odběru pitné vody;
- d) popis vady nebo reklamace poskytované služby;
- e) datum podání.

Uvedené údaje jsou nezbytné u všech způsobů podání reklamace. V případě reklamace neobsahující potřebné údaje, bude odběratel vyzván k doplnění těchto údajů, a to do 7



kalendářních dnů. Pokud tak ve stanovené lhůtě odběratel neučiní, má se za to, že je reklamační bezpředmětná.

3. Způsob a lhůty pro vyřízení reklamační

3.1 Dodavatel je povinen zajistit, aby po celou provozní dobu byl na obecním úřadě přítomen zaměstnanec, který převezme reklamační odběratele. V případě, že není možno vyřídit reklamační 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. Reklamační musí být vyřízena nejpozději do 30 kalendářních dnů ode dne uplatnění reklamační, pokud se dodavatel s odběratelem nedohodli na delší lhůtě.

3.2 Odběratel je povinen poskytnout dodavateli nezbytnou součinnost při prošetřování a řešení reklamační. Zejména je povinen umožnit přístup k vodoměru za účelem jeho kontroly, odečtu stavu nebo jeho výměny v souvislosti s prověřením jeho funkčnosti nebo k prověřením správnosti účtovaného množství dodané pitné vody. Odběratel je povinen zúčastnit se osobně odběru kontrolních vzorků nebo tímto pověřit jinou osobu.

a) Zjevná vada jakosti vody (zápach, zákal, barva pod.) musí být reklamační odběratelem bez zbytečného odkladu, nejpozději do 24 hodin od zjištění, ostatní vady jakosti bez zbytečného odkladu po jejich zjištění. Na základě popisu reklamační vady rozhodne pověřený 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 zákona č. 258/2000 Sb. ve znění pozdějších předpisů schváleného orgánem ochrany veřejného zdraví. Odběr kontrolního vzorku zajistí dodavatel nejpozději do 24 hodin od uplatnění reklamační 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 platnou právní úpravou a reklamační bude po provedení rozboru odebraného vzorku vody z vodovodu kvalifikována jako neoprávněná, má dodavatel právo vyúčtovat odběrateli náklady na provedení odběru a rozboru tohoto kontrolního vzorku vody.

b) Na základě reklamační 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 reklamační provedení kontrolního odečtu stavu vodoměru, a to za přítomnosti odběratele nebo jím pověřené osoby. Vyhodnocení reklamační bude provedeno bezprostředně po provedení kontrolního opisu stavu vodoměru a porovnání zjištěných údajů s údaji o odběrném místě vedeném dodavatelem za srovnatelné časové období.

c) V případě reklamační množství dodané pitné vody z důvodu pochybnosti o správnosti měření dodané pitné vody vodoměrem, zajistí dodavatel na základě písemné žádosti odběratele ve lhůtě do 20 dnů od jejího doručení přezkoušení vodoměru u autorizovaného metrologického střediska dle zákona č. 505/1990 Sb. ve znění pozdějších předpisů. Odběratel má také právo dle ustanovení § 16 odst. 4 Zákona zajistit si na vlastní náklady metrologickou zkoušku na místě instalace vodoměru. Výsledky přezkoušení oznámí dodavatel neprodleně písemně odběrateli. Náklady spojené s přezkoušením a výměnou vodoměru budou hrazeny viz. bod 4.2.



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 platné právní úpravy a tato voda bude orgánem ochrany veřejného zdraví ve smyslu zákona č. 258/2000 Sb., ve znění pozdějších předpisů prohlášen za užitkovou, má odběratel právo na poskytnutí slevy z vodného, přičemž výše této slevy bude stanovena individuálně s přihlédnutím k závažnosti vady.

4.2 V případě reklamace množství dodané pitné vody bude postupováno dle ustanovení § 17 Zákona.

Zjistí-li se při přezkoušení vodoměru vyžádaném odběratelem, že

- a) údaje vodoměru nesplňují některý z požadavků stanovených zvláštním právním předpisem, vodoměr se považuje za nefunkční; stanovení množství dodané vody se v tom případě provádí 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 a podle odstavce 4, pokud se provozovatel s odběratelem nedohodne jinak;
- b) údaje vodoměru splňují požadavky stanovené zvláštním právním předpisem, hradí náklady spojené s výměnou a přezkoušením vodoměru odběratel;
- c) pozbylo platnosti ověření vodoměru podle zvláštního právního předpisu, považuje se vodoměr za nefunkční; stanovení množství dodané vody se v případě nesouhlasu odběratele provede postupem uvedeným v písmenu a);
- d) vodoměr je nefunkční, hradí náklady spojené s jeho výměnou a přezkoušením provozovatel,
- e) nefunkčnost nebo poškození vodoměru bylo způsobeno nedostatečnou ochranou vodoměru odběratelem nebo přímým zásahem odběratele vedoucím k poškození vodoměru, hradí újmu a náklady spojené s výměnou vodoměru odběratel.

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

4.4 Při reklamaci podle ustanovení § 16 odst. 4 Zákona platí, že „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 provozovatele vodovodu na základě smlouvy s odběratelem Český metrologický institut, pokud to vnitřní vodovod umožňuje. Zjistí-li se odchylka větší, než připouští zvláštní právní předpis, vodoměr se považuje za nefunkční a při stanovení množství dodané vody pro vypořádání případné reklamace se postupuje podle § 17 odst. 4 písm. a)“ Zákona.

4.5 Uplatněním nároku z odpovědnosti za vady zůstává nedotčena odpovědnost dodavatele za škody způsobené provozní činností ve smyslu ustanovení § 2924 občanského zákoníku (zákon č. 89/2012 Sb.).

4.6 Odběratel, který je zároveň spotřebitelem (fyzická osoba, která nejedná v rámci své podnikatelské činnosti), v případě že není spokojen s vyřízením reklamace dodavatelem, má možnost obrátit se na Českou obchodní inspekci a tuto požádat o vyřešení sporu mimosoudní cestou. Takový návrh může spotřebitel podat nejpozději do 1 roku ode dne, kdy uplatnil své právo, které je předmětem sporu u prodávajícího. Více informací k této problematice je uvedeno na stránkách České obchodní inspekce: www.coi.cz.