



# REKLAMAČNÍ ŘÁD

## Obce Velenka

### I. Obecná ustanovení

- a) **Obec Velenka**, Velenka 44, IČO 00640697, jako subjekt **zajišťující zásobování pitnou vodou z veřejného vodovodu a odvádění odpadních vod v obci Velenka (dále jen dodavatel)**, vydává ve smyslu § 36, odst. 3 písm. g) zákona č. 274/2001 Sb. o vodovodech a kanalizacích pro veřejnou potřebu v platném znění tento reklamační řád.
- b) **Reklamační řád stanovuje** rozsah a podmínky odpovědnosti za vady pitné vody dodané vodovodem a reklamaci poskytovaných služeb v souvislosti se zajištěním dodávky vody a odvádění odpadních vod kanalizací. Dále stanovuje způsob a místo jejich uplatnění včetně nároků odběratele, vyplývajících z odpovědnosti dodavatele. Reklamační řád se vztahuje na dodávku pitné vody z vodovodu a odvádění odpadních vod kanalizací, které se uskutečňují na základě smlouvy uzavřené podle § 8 zákona č. 274/2001 Sb.

### II. Rozsah odpovědnosti

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

- u dodávky pitné vody na jakost a množství dodávané pitné vody
- u odvádění odpadních vod na dohodnutý způsob a na množství odváděných odpadních vod

### III. Místo a forma uplatnění reklamace

- a) Reklamace je odběratel povinen uplatnit bez zbytečných odkladů po zjištění vady:
- písemně na adresu dodavatele uvedenou ve smlouvě o dodávce pitné vody a odvádění odpadních vod
  - e-mailem na adresu: [obec@velenka.eu](mailto:obec@velenka.eu)
  - telefonicky – pouze v případě reklamace jakosti dodávané pitné vody nebo závady v odvádění odpadních vod, v jejímž důsledku může dojít bezprostředně ke škodě na majetku nebo ohrožení zdraví osob, **tel.+420 733 282 909**
  - osobně v sídle dodavatele – v úředních hodinách, jindy pouze po předchozí dohodě
- b) V případě ústně nebo telefonicky podané reklamace a v případě nemožnosti okamžitého vyřízení reklamace je dodavatel povinen sepsat o reklamaci písemný záznam.
- c) V případě vzniku škody na majetku odběratele se reklamace uplatňuje vždy písemně a s uvedením doby pořízení poškozené věci, pořizovacích nákladů věci a požadované výše náhrady škody a způsob jeho pojištění.
- d) Reklamace/ písemný záznam o reklamaci musí obsahovat:
- jméno a příjmení nebo obchodní jméno a IČ odběratele
  - adresu bydliště odběratele nebo sídla firmy a kontakt (tel., e-mail apod.)
  - adresu místa odběru pitné vody nebo vypouštění odpadních vod
  - popis vady nebo reklamace
  - datum podání

#### IV. Způsob a lhůty pro vyřízení reklamace

- a) Dodavatel je povinen prověřit všechny závažné skutečnosti uváděné odběratelem, které se přímo týkají poskytovaných služeb v souvislosti se zajištěním dodávky vody a odváděním odpadních vod.
- b) V případě, že není možno vyřídit reklamaci ihned na místě podání, je dodavatel povinen zajistit její vyřízení do 30 dnů ode dne uplatnění reklamace a podat písemnou zprávu o jejím vyřízení, pokud se dodavatel s odběratelem prokazatelně nedohodnou jinak. Nelze-li reklamaci v dohodnuté lhůtě uplatnit, musí být odběratel o této skutečnosti informován.
- c) **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, 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.
- d) **Má-li odběratel pochybnosti o správnosti měření** nebo zjistí-li závadu na vodoměru, má právo požádat o jeho přezkoušení. Toto právo lze uplatnit nejpozději při výměně vodoměru. Dodavatel je povinen na základě písemné žádosti odběratele do 30 dnů ode dne doručení jeho žádosti zajistit přezkoušení vodoměru u subjektu oprávněného provádět kontrolu měřidel.
- e) Výsledek přezkoušení oznámí dodavatel neprodleně písemně odběrateli. Odběratel má rovněž 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 dodavatele Český metrologický institut. Zjistí-li se při přezkoušení vodoměru vyžádaném odběratelem, že údaje vodoměru nespĺňují některý z požadavků stanovených zvláštním právním předpisem (zákon č. 505/1990 Sb., o metrologii, v platném znění) nebo pozbylo platnosti ověření vodoměru podle tohoto zvláštního předpisu, považuje se vodoměr za nefunkční a dodavatel hradí náklady spojené s jeho výměnou a přezkoušením. V opačném případě hradí náklady spojené s výměnou a přezkoušením vodoměru odběratel.
- f) **V případě nefunkčního vodoměru** se stanovení množství skutečně dodané vody 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 dodavatel s odběratelem nedohodne jinak.
- g) **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 dodavatel vynaložil nebo které by bylo nutné vynaložit, aby došlo k uvedení věci v předešlý stav. Tím nejsou dotčeny další nároky dodavatele v souladu s obecně závaznými právními předpisy.
- h) **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 pověřený zástupce dodavatele, zda bude proveden kontrolní odběr vzorku vody v dané lokalitě, přičemž při tomto rozhodování vychází z již provedených a vyhodnocených vzorků na základě plánu kontroly pitné vody. Odběr a analýza vzorku bude provedena akreditovanou laboratoří. Při odběru vzorku pitné vody bude přítomen odběratel nebo jím pověřená osoba.
- i) V případě, že odběratel bude trvat na provedení kontrolního odběru vzorku a následném rozboru, přestože mu byl dodavatelem předložen výsledek rozboru vody, který splňoval hygienické požadavky na pitnou vodu stanovené platnými právními předpisy nebo povolené orgánem ochrany

veřejného zdraví, a reklamáce bude po provedení rozboru pitné vody kvalifikována jako neoprávněná, uhradí odběratel náklady na provedení odběru a rozboru kontrolního vzorku vody.

- j) **Fakturované údaje** je možné reklamovat před uplynutím lhůty splatnosti příslušné faktury. Dodavatel je povinen podle povahy zjištěných chyb vystavenou fakturu opravit nebo vyhotovit fakturu novou. Oprávněnou reklamací fakturovaných údajů přestává běžet původní lhůta splatnosti faktury. V případě reklamáce fakturovaných údajů po uplynutí lhůty splatnosti faktury je odběratel povinen fakturu uhradit. Po uplynutí lhůty splatnosti faktury je reklamáce fakturovaných údajů vyřizována formou dobropisu nebo vrubopisu. V případě neoprávněné reklamáce zůstává v platnosti původní lhůta splatnosti faktury a náklady spojené s takovou reklamací budou účtovány odběrateli.

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

- a) V případě dodávky pitné vody, u které bylo na základě reklamáce 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.
- b) V případě oprávněné reklamáce množství dodané pitné vody bude postupováno dle § 17 zákona č. 274/2001 Sb., v případě reklamáce množství odvedené odpadní vody podle § 19 téhož zákona. Dodavatel neodpovídá za vady, pokud se prokáže, že odběratel porušil ustanovení Kanalizačního řádu o kvalitě vypouštěných odpadních vod. V tomto případě hradí náklady spojené s reklamací odběratel.
- c) V ostatních případech je dodavatel povinen bez zbytečného odkladu na vlastní náklady oprávněnou reklamaci vyřešit, a to odstraněním závadného stavu.
- d) Uplatněním nároku z odpovědnosti za vady zůstává nedotčena odpovědnost dodavatele za škody způsobené provozem dle občanského zákoníku, popř. za škodu způsobenou vadou výrobku dle zákona č. 59/1998 Sb.
- e) V případě, že opravu fakturace bude třeba provést z důvodu nesplnění informační povinnosti odběratele, bude tato oprava provedena na náklady odběratele.
- f) Reklamáce odběratele o odvádění odpadních vod bude zamítnuta, pokud odběratel neprokáže vady. Reklamáce bude také zamítnuta, v případě, že odběratel neoznámil vadu bez zbytečných odkladů poté, co ji zjistil.
- g) Vzniknou-li chyby při vyúčtování vodného nebo stočného použitím nesprávné ceny nebo početní chybou, má odběratel i dodavatel právo na vyrovnání nesprávné účetní částky. Odběratel je povinen uplatnit reklamaci nesprávného vyúčtování nejpozději do dne splatnosti příslušné faktury jinak reklamáce zaniká a odběratel je povinen takovou fakturu uhradit.
- h) Reklamáce z důvodů neoznámení změny odběratele jsou bezpředmětné.

## **VI. Závěrečná ustanovení**

Tento reklamační řád nabývá účinnosti počínaje dnem platnosti smlouvy o dodávce pitné vody a odvádění odpadních vod.