



## REKLAMAČNÍ ŘÁD DODÁVKA PÍTNÉ VODY A ODVÁDĚNÍ ODPADNÍCH VOD

### I. Obecná ustanovení

Obec Velké Březno, jako dodavatel, zajišťující dodávku pitné vody z vodovodu pro veřejnou potřebu (dále jen vodovod) a odvádění odpadních vod kanalizací pro veřejnou potřebu (dále jen kanalizace), 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.

Reklamační řád stanovuje rozsah a podmínky odpovědnosti za vady dodávek pitné vody dodané vodovodem a reklamaci služeb poskytovaných 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 služby realizované na základě písemné smlouvy o dodávce pitné vody a odvádění odpadních vod uzavřené mezi dodavatelem služby a odběrateli podle § 8 odst. 6 zákona.

### II. Rozsah reklamace

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

- 1. u dodávky pitné vody** na množství dodané pitné vody, na jakost a tlak dodávané pitné vody,
- 2. u odvádění odpadních vod** na odvádění odpadních vod stanoveným způsobem a na množství odváděných odpadních vod,
- 3. u vyúčtování** na chyby nebo omyly při účtování vodného nebo stočného nesprávným odečtem, použitím nesprávné ceny vodného nebo stočného, na početní chybu, nesprávně vyúčtované zálohy či jakoukoliv vadu vyúčtování, která brání jeho včasné úhradě.

### III. Podmínky a způsob podání reklamace

Odběratel je povinen uplatnit reklamaci bez zbytečného odkladu.

Reklamacie se uplatňuje:

- **písemně** v elektronické podobě na adresu [podatelna@velke-brezno.cz](mailto:podatelna@velke-brezno.cz) nebo v tištěné podobě poštou či osobně na adresu Obce Velké Březno, Děčínská 211, 403 23 Velké Březno. Reklamacie bude zapsána, opatřena evidenčním číslem a přidělena příslušnému zaměstnanci k vyřízení. Úřední hodiny podatelny: pondělí a středa 8:00 – 12:00 a 13:00 – 17:30 hod., úterý a čtvrtek 8:00 – 11:30 a 12:30 – 14:00 hod., v pátek 8:00 – 11:30 hod.

- **telefonicky** lze uplatnit reklamaci pouze v případě, že se jedná o jakost dodávané pitné vody nebo odvádění odpadních vod, kdy může dojít ke škodě

na majetku nebo ohrožení zdraví osob, a to na kontaktním čísle 602 692 087 (pohotovost VaK).

Písemná reklamacie musí obsahovat:

- jméno a příjmení nebo obchodní jméno odběratele,
- adresu odběratele,
- telefonický kontakt popř. e-mail,
- místo odběru pitné vody nebo vypouštění odpadních vod, či místo uplatňování reklamace,
- popis vady nebo reklamace.

Stejně údaje jsou nezbytné pro reklamaci uplatněnou telefonicky. O zahájení reklamace přijaté telefonicky budete písemně vyrozuměni.

V případě písemností zaslanych odběratelem na adresu dodavatele, které nebudou obsahovat výše uvedené údaje nezbytné pro řádné uplatnění reklamace, nebudou tyto kvalifikovány jako reklamace.

### IV. Způsob a lhůty pro vyřízení reklamace

1. Dodavatel je povinen na adrese svého sídla (úsek podatelny), zajistit přítomnost zaměstnance pověřeného přijímáním písemně podaných reklamací. Dále je povinen zajistit možnost nepřetržitého telefonického přijímání neodkladných reklamací, kdy může dojít ke škodě na majetku nebo ohrožení zdraví osob (pohotovostní mobil).

2. Dodavatel reklamaci přezkoumá a bez zbytečného odkladu zajistí její vyřízení a podání písemné zprávy odběrateli o způsobu jejího vyřízení. Reklamacie musí být vyřízena nejdéle **ve lhůtě do 30 dnů ode dne podání**. Není-li možné reklamaci v uvedené lhůtě vyřídit, informuje dodavatel odběratele písemně o způsobu a termínu řešení.

3. Podrobněji lhůty pro vyřízení reklamací dle předmětu reklamace řeší následující kapitola č. VI.

4. Je-li na základě reklamace vystavena opravná faktura, považuje se současně za písemné oznámení o výsledku reklamace.

### V. Práva a povinnosti pro vyřízení reklamace

Odběratel je povinen poskytnout dodavateli nezbytnou součinnost při prošetřování a řešení reklamace, 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 prověřením stavu vodovodní nebo kanalizační přípojky nebo zařízení vnitřního vodovodu nebo kanalizace a předkládat dodavateli potřebné doklady k prověření správnosti účtovaného množství dodané pitné vody a odvádění odpadních vod.

### VI. Druhy reklamací a způsob jejich vyřízení

**1. Zjevná vada jakosti vody** (zápach, zákal, barva apod.) musí být reklamována odběratelem bez zbytečného odkladu po jejím zjištění. Na základě



popisu reklamované vady rozhodne pověřený zaměstnanec dodavatele, zda bude proveden kontrolní odběr vzorku vody v dané lokalitě. Případný odběr kontrolního vzorku zajistí dodavatel nejpozději do 24 hodin od uplatnění reklamace, 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. 252/2004 Sb. a reklamáce bude po provedení rozboru vzorku kvalifikována jako neoprávněná, uhradí odběratel náklady na provedení odběru a rozboru kontrolního vzorku vody.

**2. Reklamáce 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 bezprostředně po provedení kontrolního opisu stavu vodoměru a porovnání zjištěných údajů s údaji o odběrném místě vedeném dodavatelem.

**3. Reklamáce množství dodané pitné vody z důvodu pochybnosti o správnosti měření** dodané pitné vody vodoměrem, zajistí dodavatel v souladu s § 17, odst. 3 zákona, na základě písemného požadavku odběratele ve lhůtě do 30-ti dnů od jejího doručení dodavateli přezkoušení vodoměru autorizované zkušebny. Výsledky přezkoušení oznámí dodavatel neprodleně písemně odběrateli. Žádost o přezkoušení vodoměru nezbavuje odběratele povinnosti zaplatit ve stanovené lhůtě úplaty za vodné a stočné.

Odběratel má právo dle § 16, odst. 4, si zajistit 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 vodovodu na základě smlouvy s odběratelem autorizované metrologické středisko, popř. Český metrologický institut, pokud to vnitřní vodovod umožňuje.

**4. Úhrada nákladů spojených s výměnou a přezkoušením měřidla** je požadována po odběrateli, pokud se při přezkoušení vodoměru zjistí, že údaje vodoměru splňují požadavky stanovené zvláštním právním předpisem (zákon o metrologii). V opačném případě hradí náklady dodavatel.

**5. Reklamáce množství popřípadě způsobu odvádění odpadních vod,** zajistí dodavatel nejpozději do 3 dnů prošetření reklamace na místě samém za přítomnosti odběratele nebo jím pověřené osoby. V případě oprávněné reklamace bude postupováno podle § 19 zákona. Má-li

dodavatel pochybnosti o správnosti měření nebo zjistí-li závadu na měřicím zařízení, má právo požadovat po odběrateli přezkoušení měřicího zařízení. Odběratel je povinen na základě písemné žádosti provozovatele do 30 dnů od doručení žádosti zajistit přezkoušení měřicího zařízení u autorizované zkušebny. Výsledek přezkoušení oznámí odběratel neprodleně písemně dodavateli.

**6. Údaje na faktuře** je možné reklamovat tak, že ji odběratel vrátí dodavateli a uvede, které údaje považuje za nesprávné. Oprávněnou reklamaci 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 dodavatel 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.

**7. Pokud odběratel neoznámí ukončení smluvního vztahu,** postupuje dodavatel dle podmínek uvedených ve smlouvě o dodávce pitné vody a odvádění odpadních vod. Reklamáce z důvodu neoznámení změny odběratele jsou bezpředmětné.

## VII. Oprávněnost řešení reklamací

Reklamáce odběratele bude zamítnuta, pokud odběratel neprokáže, že dodávka pitné vody nebo odvádění odpadních vod měla vady. Dále bude reklamáce zamítnuta v případě, že odběratel vadu neoznámí bez zbytečného odkladu poté, kdy vadu zjistil nebo při vynaložení odborné péče měl tuto vadu zjistit. V ostatním se uplatňování reklamací, pokud dále v reklamačním řádu není upraveno jinak, řídí platnou uzavřenou smlouvou o dodávkách vody a odvádění odpadních vod. Pokud není upraveno ve smlouvě o dodávkách vody a odvádění odpadních vod, použije se přiměřeně ustanovení občanského zákoníku.

Odběratel, který není spokojen s vyřešením reklamace, 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).

## VIII. Evidence a uložení dokladů o reklamačních řízeních

Evidence a ukládání dokladů o reklamačních řízeních se řídí Archivním a skartačním řádem.

## IX. Závěrečná ustanovení

Reklamační řád byl schválen Zastupitelstvem obce Velké Březno dne 20.11. 2017 a nabývá účinnosti dne 1. 1. 2018.