

REKLAMAČNÍ ŘÁD

pro dodávku pitné vody z veřejného vodovodu a pro odvádění odpadních vod kanalizací obce Závada

I. Obecná ustanovení

Reklamační řád je sestaven ve smyslu §36, odst. 3, písm. g) zákona č. 274/2001 Sb. o vodovodech a kanalizacích pro veřejnou potřebu (dále jen zákon č. 274/2001 Sb.) a o změně některých zákonů a v návaznosti na zákon č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele v platném znění, a příslušná ustanovení zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník.

Reklamační řád se vztahuje na dodávku pitné vody z veřejného vodovodu a na odvádění odpadních vod vypouštěných odběratelem do kanalizace realizované na základě uzavřené písemné smlouvy (§8, odst. 6 zákona č. 274/2001 Sb.) **obce Závada** (dále provozovatel) s odběratelem.

Vyřízení reklamace znamená prověření existence reklamovaných vad, jejich příčin a důvodnosti, dále jejich odstranění a případné písemné vyrozumění odběrateli.

II. Rozsah odpovědnosti za vady (reklamace)

Reklamace se vztahuje na vady, které má dodávka vody v době vtoku vody z vodovodu do vodovodní přípojky odběratele.

Reklamace se vztahuje na vady odvádění a čištění odpadních vod vypouštěných odběratelem v místě plnění do kanalizace.

Druhy reklamace:

Dodávka pitné vody

- jakost dodávané pitné vody,
- množství dodané pitné vody,
- funkčnost vodoměru.

Odvádění a čištění odpadních vod

- odvádění odpadních vod v dohodnutém rozsahu a stanoveným způsobem,
- množství odváděných odpadních vod.

III. Podání reklamace

- písemně na adresu provozovatele:

Obec Závada
Závada 106, 747 19
e-mail: obec@zavada.cz

- telefonicky - v případě kdy může dojít ke škodě na majetku nebo ohrožení zdraví osob na čísle:

595 055 106 (v úřední hodiny)
Po, St: 8:00-12:00, 13:00-17:00
další kontaktní osoby (mimo úřední hodiny):
A. Lorková, tel 601 331 162

- osobně – v úřední hodiny na adrese provozovatele

Obec Závada
Závada 106, 747 19
Po, St: 8:00-12:00, 13:00-17:00

Písemná, telefonická a osobně podaná reklamace musí obsahovat:

- jméno a příjmení příp. název odběratele,
- u právnické osoby a fyzické podnikající osoby IČ,
- adresu a telefon odběratele,
- přesné určení místa odběru pitné vody,
- popis vady nebo reklamace,
- datum podání reklamace.

V případě telefonicky podané reklamace je provozovatel povinen vyhotovit o reklamaci písemný záznam.

V případě osobně podané reklamace je provozovatel povinen vyhotovit písemný reklamační protokol podepsaný odběratelem a pověřeným zaměstnancem provozovatele. Reklamující odběratel obdrží kopii reklamačního protokolu.

V případě písemně podané reklamace, která nebude obsahovat výše uvedené informace nezbytné pro řádné uplatnění reklamace, bude odběratel vyzván k doplnění informací. Reklamace bude vyřizována až po doplnění všech chybějících informací.

IV. Způsob a lhůty pro vyřízení reklamace

Provozovatel:

- Bez zbytečného odkladu zahájí prověření příčiny vady.
- Vyřídí reklamaci ve lhůtě 30 dnů od uplatnění reklamace, pokud se s odběratelem nedohodl jinak.

Odběratel je povinen poskytnout provozovateli nezbytnou součinnost při prošetřování a řešení reklamací zejména tím že:

- podá pravdivé informace o reklamované skutečnosti,
- umožní přístup k vodoměru nebo měřicímu zařízení k měření množství vypouštěných odpadních vod za účelem odečtu, jeho kontroly nebo výměny, případně zkoušky správnosti měření,
- zúčastní se osobně odběru kontrolních vzorků nebo tímto pověří jinou osobu,
- umožní přístup do připojené nemovitosti za účelem prověření stavu vnitřních rozvodů,
- umožní přístup na pozemek za účelem prověření stavu vodovodní přípojky nebo kanalizační přípojky, za účelem prověření odvádění odpadních vod a zjištění míry jejich znečištění.
- předkládá provozovateli potřebné doklady.

Co a jak reklamovat

1. JAKOST PITNÉ VODY

- zápach, zákal, barva apod (zjevná vada jakosti pitné vody) - reklamace bez zbytečného odkladu, nejpozději do 24 hodin od zjištění,
- ostatní vady jakosti vody – reklamace bez zbytečného odkladu po jejich zjištění.

Provozovatel:

- Rozhodne 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. Sb., o ochraně veřejného zdraví, v platném znění (dále jen “zákon č. 258/2000 Sb.”), schváleného orgánem ochrany veřejného zdraví. V případě odběru kontrolního vzorku zajistí jeho provedení bez zbytečného odkladu od doručení reklamace. Odběr tohoto vzorku bude proveden za přítomnosti odběratele nebo jím pověřené osoby v odběrném místě, kterého se reklamce týká, nebo v nejbližším vhodném místě pro odběr vzorku.
- Zajistí provedení rozboru odebraného vzorku v akreditované laboratoři.
- Má právo **odběrateli vyúčtovat náklady** na provedení odběru a rozboru kontrolního vzorku pitné vody v případě, že:
 - bude odběratel nadále trvat na provedení odběru vzorku a následném rozboru, přestože provozovatel prokázal odběrateli, že výsledky rozborů vzorků vody v dané lokalitě splňují hygienické požadavky na pitnou vodu stanovené vyhláškou č. 252/2004 Sb., příp. prokazatelně odstranil příčinu vady jakosti pitné vody
 - a tento rozbor prokáže, že reklamace byla neoprávněná.

2. MNOŽSTVÍ DODANÉ PITNÉ VODY – netýká se funkce a správnosti měření vodoměru

Provozovatel:

- Zajistí provedení kontrolního odečtu ve lhůtě 5 pracovních dnů od doručení reklamace, a to za přítomnosti odběratele nebo jím pověřené osoby. Výsledek kontrolního odečtu vodoměru bude potvrzen podpisem odběratele.
- Je oprávněn vždy provést přezkoušení nebo výměnu vodoměru v odběrném místě.
- Porovná zjištěné údaje s údaji o odběrném místě vedené provozovatelem za celé období spotřeby vody.
- V případě, že není osazen vodoměr, prověří provozovatel správnost způsobu výpočtu dodané vody (dle § 17, odst. 9 zákona č. 274/2001 Sb.).

3. SPRÁVNOST MĚŘENÍ VODOMĚRU NEBO JEHO ZÁVADA

Vodoměr podléhá úřednímu ověření podle zvláštních právních předpisů (zákon č. 505/1990 Sb., o metrologii, v platném znění).

Odběratel:

- Má právo písemně požádat provozovatele o přezkoušení vodoměru **u autorizovaného metrologického střediska** (nejpozději při výměně vodoměru).
- Náklady spojené se zkouškou a výměnou vodoměru budou hrazeny podle výsledku přezkoušení (dle § 17, odst. 4 zákona č. 274/2001 Sb.), podrobněji viz níže.
- Nebo
- 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 na základě smlouvy s odběratelem Český metrologický institut, pokud to vnitřní vodovod umožňuje.

Provozovatel:

- Zajistí na základě písemné žádosti odběratele přezkoušení vodoměru do 30 dní od jejího doručení. Přezkoušení bude provedeno u autorizovaného metrologického střediska (dle zákona č. 505/1990 Sb. ve znění pozdějších předpisů).
- Písemně oznámí odběrateli výsledky přezkoušení neprodleně po jejím provedení.

Náklady spojené se zkouškou a výměnou vodoměru budou hrazeny podle výsledku tohoto přezkoušení:

- vodoměr je *funkční* – náklady hradí odběratel, který o ni požádal. Množství fakturované vody podle údajů vodoměru je tímto výsledkem potvrzeno.
Nebo
- vodoměr je *nefunkční* – náklady hradí provozovatel. Množství odebrané vody se určí následujícím způsobem.

Množství skutečně odebrané vody za období k vypořádání se v případě nefunkčního vodoměru stanoví (dle § 17, Zákona č. 274/2001 Sb.):

- podle skutečného odběru ve stejném období roku předcházejícímu tomu období, které je předmětem reklamace,
- podle následného odběru ve stejném období roku (pokud nejsou údaje předcházejícího roku k dispozici nebo jsou zjevně zpochybnitelné),
- podle směrných čísel spotřeby vody,
- jiným způsobem dohodnutým s odběratelem.

Období k vypořádání (dle § 17, Zákona č. 274/2001 Sb.) je doba, která uplynula od předcházejícího odečtu vodoměru po poslední odečet (na základě kterého došlo k výměně vodoměru).

Pokud nefunkčnost nebo poškození vodoměru způsobil odběratel nedostatečnou ochranou nebo přímým zásahem, hradí újmu a náklady spojené s jeho výměnou odběratel. Újmou se rozumí veškeré majetkové hodnoty, které provozovatel vynaložil nebo které by bylo nutné vynaložit, aby došlo k uvedení věci v předešlý stav.

4. ODVÁDĚNÍ ODPADNÍCH VOD V DOHODNUTÉM ROZSAHU A STANOVENÝM ZPŮSOBEM

Provozovatel:

- prošetří reklamaci na místě samém do 5 pracovních dnů (bez zbytečného odkladu) za přítomnosti odběratele nebo jím pověřené osoby.

5. MNOŽSTVÍ ODVÁDĚNÝCH ODPADNÍCH VOD

Provozovatel:

- je povinen do 5 pracovních dnů (bez zbytečných odkladů) prověřit údaje, na základě kterých je množství stanoveno.

V. Nároky vyplývající z odpovědnosti za vady

V případě oprávněné reklamace je provozovatel povinen bez zbytečného odkladu na vlastní náklady oprávněnou reklamaci vyřešit odstraněním zjištěných vad nebo jiného závadného stavu.

V případě oprávněné reklamace množství odvedené odpadní vody bude postupováno podle ust. § 19 zákona č. 274/2001 Sb.

V případě neoprávněné reklamace budou náklady vzniklé provozovateli vyúčtovány odběrateli.

Provozovatel neodpovídá za vady, které byly způsobeny v důsledku vad vodovodní nebo kanalizační přípojky ve vlastnictví odběratele nebo porušením kanalizačního řádu odběratelem. V těchto případech hradí náklady spojené s reklamací odběratel.

Jestliže bylo prokázáno, že jakost dodávané pitné vody 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. Výše této slevy bude stanovena individuálně s přihlédnutím k závažnosti vady.

V případě, že odběratel nesouhlasí s výsledkem vyřízení reklamace, je oprávněn obrátit se na Českou obchodní inspekci (ČOI) jako subjekt mimosoudního řešení spotřebitelských sporů. Bližší informace je možné získat na webových stránkách ČOI www.coi.cz.

VI. Závěrečná ustanovení

Tento reklamační řád nabývá účinnosti dnem schválení zastupitelstva obce Závada usnesením č.16 dne 7.4.2025

Ing. Andrea Lorková, starostka obce