

## Příloha č. 2

### Reklamační řád

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

a) u dodávky vody

- na jakost dodané vody
- na množství dodané vody

b) u odvádění odpadních vod

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

Reklamaci uplatňuje odběratel:

a) písemně na adresu dodavatele uvedenou ve smlouvě

b) osobně v sídle dodavatele, v obchodní kanceláři dodavatele nebo na příslušném provozním středisku dodavatele v době vymezených hodin pro veřejnost s tím, že v případě ústně uplatněné reklamace je zaměstnanec dodavatele povinen na vyžádání sepsat o tomto písemný záznam

c) telefonicky na tel.: 725 891 956 pouze v případě reklamace jakosti dodávané vody nebo odvádění odpadních vod, kdy může dojít ke škodě na majetku nebo ohrožení zdraví osob, zaměstnanec dodavatele je povinen na vyžádání sepsat o tomto záznam.

Písemná reklamace nebo záznam o reklamaci musí obsahovat:

- slovní označení „reklamace“
- jméno a příjmení odběratele
- adresu odběratele
- místo odběru vody nebo vypouštění odpadních vod
- popis vady nebo reklamace

V případě písemností zaslaných odběratelem na adresu dodavatele, které nebudou obsahovat výše uvedené údaje nezbytné pro řádné uplatnění reklamace, bude odběratel vyzván, aby tyto údaje doplnil. Pokud tak ve stanovené lhůtě neučiní, má se za to, že reklamace je již bezpředmětná.

2. V případě, že není možno vyřídit reklamaci ihned na místě jejího podání (osobní návštěva), je dodavatel povinen zajistit její vyřízení a podání písemné zprávy odběrateli o způsobu jejího vyřízení bez zbytečného odkladu na adresu odběratele. Reklamace musí být vyřízena nejpozději do 30 kalendářních dnů ode dne uplatnění reklamace, pokud se dodavatel s odběratelem nedohodli na delší lhůtě.

3. 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 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 prověření odvádění odpadních vod a předkládat dodavateli potřebné doklady k prověření správnosti účtovaného množství dodané pitné vody a odvádění odpadních vod. Pokud odběratel neposkytne při vyřizování reklamace dodavateli potřebnou součinnost, není dodavatel termínem pro vyřízení reklamace vázán.

4. Jednotlivé reklamace se řídí následujícími ustanoveními:

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 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. v platném znění schváleného orgánem ochrany veřejného zdraví. Odběr kontrolního vzorku zajistí dodavatel bez zbytečného odkladu s tím, že odběr vzorků bude proveden za přítomnosti odběratele nebo jím pověřené osoby na místě odběru vzorku vody pro kontrolu pitné vody stanovených orgánem ochrany veřejného zdraví. 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. v platném znění nebo povolené orgánem ochrany veřejného zdraví ve smyslu zákona č. 258/2000 Sb. a reklamace bude po provedení rozboru vzorku kvalifikována jako neoprávněná, uhradí odběratel náklady na provedení odběru a rozboru kontrolního vzorku vody.

b) Na základě reklamace množství dodané vody, kdy ze strany odběratele není zpochybňována funkčnost vodoměru a správnost měření, zajistí dodavatel 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.

c) V případě reklamace množství dodané vody z důvodu pochybnosti o správnosti měření dodané vody vodoměrem, zajistí dodavatel na základě písemné žádosti odběratele ve lhůtě do 30 dnů od jejího doručení přezkoušení vodoměru

u autorizované zkušebny. Výsledky přezkoušení oznámí dodavatel neprodleně písemně odběrateli. Zjistí-li se při přezkoušení vodoměru vyžádaném odběratelem, že údaje vodoměru nesplňují některý z požadavků stanovených zvláštním právním předpisem<sup>1)</sup> nebo pozbylo platnosti ověření vodoměru podle tohoto zvláštního předpisu, považuje se vodoměr za nefunkční a provozovatel hradí náklady spojené s jeho výměnou a přezkoušením. V opačném případě hradí náklady spojené s výměnou a přezkoušením vodoměru odběratel.

d) Odběratel má právo dle § 16 odst. 4 zákona č. 274/2001 Sb. 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<sup>1)</sup>, vodoměr se považuje za nefunkční. Je-li vodoměr nefunkční, hradí náklady spojené s jeho výměnou a přezkoušením provozovatel.

e) V případě reklamace odvádění odpadních vod v dohodnutém rozsahu a stanoveným způsobem zajistí dodavatel prošetření reklamace na místě samém za přítomnosti odběratele nebo jím pověřené osoby.

f) V případě reklamace množství odváděných odpadních vod je dodavatel povinen prověřit údaje, na základě kterých bylo množství stanoveno.

g) Má-li dodavatel pochybnosti o správnosti měření nebo zjistí-li závadu na měřicím zařízení, má právo požadovat přezkoušení měřicího zařízení. Odběratel je povinen na základě písemné žádosti dodavatele do 30 dnů od doručení žádosti zajistit přezkoušení měřicího zařízení u autorizované zkušebny. Výsledek přezkoušení oznámí písemně odběratel neprodleně dodavateli. Zjistí-li se při přezkoušení měřicího zařízení vyžádaném provozovatelem, že

- i) údaje měřicího zařízení se odchylují od skutečnosti více, než připouští technický předpis tohoto měřicího zařízení, měřicí zařízení se považuje za nefunkční, v tomto případě hradí náklady spojené s výměnou a přezkoušením měřicího zařízení odběratel,
- ii) údaje měřicího zařízení se neodchylují od skutečnosti více, než připouští příslušný technický předpis, hradí náklady spojené s výměnou a přezkoušením měřicího zařízení provozovatel,
- iii) měřicí zařízení je vadné, hradí náklady spojené s jeho výměnou a přezkoušením odběratel, který je též povinen neprodleně zajistit jeho výměnu za správné a funkční měřicí zařízení.

h) Jestliže je s reklamací spojena nutnost vrátit vystavenou fakturu, je odběratel povinen tuto fakturu vrátit dodavateli před uplynutím lhůty splatnosti. Dodavatel je pak povinen podle povahy nesprávnosti faktury vyhotovit fakturu novou. Oprávněným vrácením faktury přestává běžet původní lhůta splatnosti.

i) Vzniknou-li chyby nebo omyly při vyúčtování nesprávným odečtem, početní chybou a podobně, mají odběratel i dodavatel nárok na vyrovnání nesprávně vyúčtovaných částek. Odběratel může uplatnit reklamace nejpozději do termínu splatnosti uvedeného na faktuře. V případě neoprávněné reklamace budou náklady vzniklé dodavateli vyúčtovány odběrateli.

## 5. Nároky vyplývající z odpovědnosti za vady

a) V případě dodávky vody, u které bylo na základě reklamace její jakosti prokázáno, že nevyhovuje stanoveným nebo povoleným požadavkům ve smyslu zákona č. 258/2000 Sb. a zároveň na základě této skutečnosti zakázal orgán ochrany veřejného zdraví používání této vody, má odběratel právo na poskytnutí slevy z vodného, přičemž výše této slevy bude stanovena individuálně s přihlédnutím k závažnosti vady.

b) V případě oprávněné reklamace množství dodané vody bude postupováno dle § 17 odst. 4 až 6 zákona o vodovodech a kanalizacích, kdy se množství dodané vody v případě, že je vodoměr považován za nefunkční, stanoví 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 provozovatel s odběratelem nedohodne jinak. Za období k vypořádání se přitom považuje období od posledního skutečně provedeného odečtu vodoměru předcházejícího skutečnému odečtu vodoměru, na základě kterého došlo k výměně vodoměru, do dne výměny vodoměru, související s reklamací nebo žádostí o jeho přezkoušení.

c) V případě reklamace množství odvedené odpadní vody bude postupováno podle § 19 zákona o vodovodech a kanalizacích. Vypořádání rozdílů z nefunkčního měření podle výsledku přezkoušení měřicího zařízení se provádí od odečtu, který předcházel tomu odečtu, který byl důvodem žádosti o přezkoušení měřicího zařízení.

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

## 6. Odběratel, který není spokojen s vyřešením reklamace,

je oprávněn obrátit se na Českou obchodní inspekci (ČOI) o řešení sporu mimosoudní cestou.

---

<sup>1)</sup> Zákon č. 505/1990 Sb., o metrologii, ve znění zákona č. 119/2000 Sb. Vyhláška č. 334/2000 Sb., kterou se stanoví požadavky na vodoměry na studenou vodu označované zkratkou EHS

Tento reklamační řád nabývá účinnosti dnem 1.9.2022.