

Reklamační řád (pitná voda)

I. Obecná ustanovení

Obec Uhlířská Lhota, IČO: 00235849, DIČ: CZ00235849 – jako vlastník a provozovatel vodovodního řadu v obci Uhlířská Lhota (dále jen „provozovatel“) vydává ve smyslu § 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), v platném znění (dále jen „zákon č. 274/2001 Sb.“) tento reklamační řád, který stanovuje podmínky a rozsah odpovědnosti za vady poskytovaných služeb v souvislosti se zajištěním dodávky vody. Dále stanovuje způsob a místo jejich uplatnění včetně nároků odběratele, vyplývající z odpovědnosti provozovatele.

II. Rozsah odpovědnosti

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

- a) u dodávky pitné vody
 - na jakost dodávané pitné vody
 - na množství dodané pitné vody
- b) u vyúčtování
 - na nesprávně zúčtované zálohy
 - na jakoukoliv vadu vyúčtování, která brání jeho včasné úhradě

III. Místo a forma uplatnění reklamace

1) Odběratel uplatní reklamaci:

- a) písemně, emailem nebo prostřednictvím datové schránky (tyto kontakty provozovatele jsou uvedeny ve Smlouvě, na faktuře a webových stránkách provozovatele)
- b) osobně v sídle dodavatele, v době vymezených hodin pro veřejnost s tím, že v případě ústně uplatněné reklamace je zaměstnanec provozovatele povinen na vyžádání sepsat o tomto písemný záznam
- c) telefonicky pouze v případě, že se jedná o reklamaci jakosti dodané vody na telefonním čísle provozovatele 321 781 489, 724 048 650

2) Reklamace musí obsahovat:

- a) slovní označení „reklamace“
- b) jméno a příjmení odběratele, je-li fyzickou osobou nebo obchodní firmu (název) a IČO, je – li právnickou osobou, včetně kontaktní osoby, telefonického spojení
- c) bydliště nebo sídlo odběratele
- d) adresu místa odběru pitné vody
- e) popis vady nebo reklamace
- f) datum podání reklamace

3) V případě, že reklamáce odběratele nebude obsahovat výše uvedené údaje nezbytné pro řádné uplatnění reklamáce, bude odběratel vyzván, aby tyto údaje doplnil. Pokud v tak stanovené lhůtě neučiní, má se za to, že je reklamáce již bezpředmětná.

IV. Způsob a lhůty pro vyřízení reklamáce

1) V případě, že není možno vyřídit reklamaci ihned na místě jejího podání (osobní návštěva), je provozovatel povinen zajistit její vyřízení a podání písemné zprávy odběrateli o způsobu jejího vyřízení bez zbytečného odkladu na adresu odběratele. Reklamáce musí být vyřízena ve lhůtě 30 kalendářních dnů od uplatnění reklamáce, pokud se provozovatel s odběratelem nedohodli na lhůtě delší.

2) Provozovatel je povinen prověřit všechny závažné skutečnosti uváděné odběratelem, které se přímo týkají poskytovaných služeb v souvislosti se zajištěním dodávky vody.

3) V případě reklamáce, týkající se dodávky vody, je odběratel povinen poskytnout provozovateli nezbytnou součinnost při přešetřování a řešení reklamáce, zejména je povinen umožnit přístup k vodoměru za účelem jeho kontroly, odečtu stavu nebo jeho výměny v souvislosti s prověřením, zúčastnit se osobně odběru kontrolních vzorků nebo tímto pověřit jinou osobu, předkládat provozovateli potřebné dokumenty k prověření správnosti účtovaného množství dodané pitné vody. Pokud odběratel neposkytne při vyřizování reklamáce dodavateli potřebnou součinnost, není dodavatel termínem pro vyřízení reklamáce vázán.

4) Zjevná vada jakosti vody (zápach, zákal, barva, ...) musí být reklamována odběratelem nejpozději do 24 hodin od zjištění, po jejím zjištění. Na základě popisu reklamované vady rozhodne zaměstnanec provozovatele pověřený přešetřením reklamáce, zda bude proveden kontrolní odběr vzorku vody v dané lokalitě, přičemž při tomto rozhodování vychází z již provedených a vyhodnocených vzorků dodávaných stejným vodovodem v dané lokalitě na základě plánu kontroly pitné vody dle zákona č. 258/2000 Sb., o ochraně veřejného zdraví, v platném znění (dále jen „zákon č. 258/2000 Sb.“), schváleného orgánem ochrany veřejného zdraví. Odběr kontrolního vzorku zajistí provozovatel bez zbytečného odkladu od uplatnění reklamáce s tím, že odběr bude proveden za přítomnosti odběratele nebo jím pověřené osoby na odběrném místě, kterého se reklamáce jakosti pitné vody týká. Současně provozovatel zajistí analýzu odebrané reklamované pitné vody v akreditované laboratoři. V případě, že odběratel bude trvat na provedení kontrolního odběru vzorku a následném rozboru, přestože mu byl pověřeným zaměstnavatelem provozovatele předložen přehled výsledků rozboru vody v dané lokalitě s tím, že tyto splňovaly 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.

5) Na základě reklamáce množství dodané pitné vody, kdy ze strany odběratele není zpochybňována funkčnost vodoměru a správnost měření, zajistí provozovatel ve lhůtě 7 pracovních dnů od podání reklamáce provedení kontrolního odečtu stavu vodoměru. Odběratel nebo jím pověřená osoba má povinnost být přítomen u kontrolního odečtu stavu vodoměru. Pokud nebude zajištěna přítomnost odběratele nebo jím pověřené osoby

ve stanoveném nebo dohodnutém termínu, bude reklamáce považována za bezpředmětnou. Vyhodnocení reklamáce bude provedeno bez zbytečného odkladu po provedení kontrolního odečtu stavu vodoměrů a porovnání zjištěných údajů s údaji o odběrném místě vedenými provozovatelem.

6) Vodoměr podléhá úřednímu ověření podle zvláštních právních předpisů. 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. Provozovatel je povinen na základě písemné žádosti zajistit přezkoušení odběratele do 30 dnů ode dne doručení jeho žádosti doručení jeho žádosti zajistit přezkoušení vodoměru u subjektu oprávněného provádět státní metrologickou kontrolu měřidel, přičemž odběratel je povinen poskytnout provozovateli k odečtu i výměně vodoměru nezbytnou součinnost. Výsledek přezkoušení oznámí provozovatel neprodleně písemně odběrateli. Zjistí-li se při přezkoušení vodoměru vyžádaném odběratelem, že údaje vodoměru nesplňují 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 provozovatel hradí náklady spojené s jeho výměnou a přezkoušením. V opačném případě hradí náklady na spojené s výměnou a přezkoušením vodoměru odběratel. Množství skutečně dodané vody se v takovém případě stanoví způsobem podle odstavce 8 tohoto článku níže.

7) Odběratel má právo zajistit si 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 přej jeho prvním rozdělením. Tuto zkoušku provede za přítomnosti provozovatele vodovodu na základě smlouvy s odběratelem Český metrologický institut, pokud to vnitřní vodovod umožňuje.

8) Zjistí-li se odchylka větší, než připouští zákon č. 505/1990 Sb. O metrologii v platném znění bude vodoměr považován za nefunkční. Stanovení množství skutečně dodané vody se v takovém případě provede podle skutečného odběru ve stejném období roku předcházejícímu tomu období, které je předmětem reklamáce 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, předcházejícího skutečnému odečtu vodoměru, na základě, kterého došlo k výměně vodoměru do dne výměny vodoměru, související s reklamací nebo žádostí o jeho přezkoušení.

9) Byla-li nefunkčnost nebo poškození vodoměru způsobena nedostatečnou ochranou vodoměru odběratelem nebo přímým zásahem 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 provozovatel vynaložil nebo které by bylo nutné vynaložit, aby došlo k uvedení věci v předešlý stav. Tím nejsou dotčeny další nároky provozovatele v souladu s obecně závaznými právními předpisy.

10) V případě reklamáce odvádění odpadních vod dohodnutým způsobem a v dohodnutém množství zajistí provozovatel bez zbytečného odkladu prošetření reklamáce na místě

samotném, Odběratel nebo jím pověřená osoba má povinnost být přítomen u kontrolního odečtu stavu vodoměru a má možnost si telefonicky, osobně či písemně domluvit jiný termín ve lhůtě 1 měsíce, v případě, že termín oznámený provozovatelem je pro odběratele nevyhovující. Pokud nebude zajištěna přítomnost odběratele nebo jím pověřené osoby ve stanoveném nebo dohodnutém termínu, bude reklamáce považována za bezpředmětnou.

11) Vadu vyúčtování služeb (faktury) může odběratel reklamovat bez zbytečného odkladu poté, co měl možnost takovou vadu zjistit. Provozovatel 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 neoprávněné reklamáce zůstává v platnosti původní lhůta splatnosti faktury a náklady spojené s takovou reklamací budou účtovány odběrateli.

12) V případě, že odběratel, který je spotřebitelem dle zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, nesouhlasí s výsledkem vyřízení reklamáce u provozovatele, je oprávněn obrátit se a Českou obchodní inspekci (ČOI) jako subjekt mimosoudního řešení spotřebitelských sporů. Bližší informace je možné získat na webových stránkách ČOI (www.coi.cz).

V. Nároky vyplývající z odpovědnosti za vady

1) V případě dodávky pitné vody, u které bylo na základě reklamáce její jakosti prokázáno, že nesplňují hygienické požadavky na pitnou vodu dle vyhlášky č. 252/2004 Sb. a která byla orgánem ochrany veřejného zdraví ve smyslu zákona č. 258/2000 prohlášena za užitkovou, má odběratel právo na poskytnutí slevy z vodného, přičemž výše této slevy bude stanovena individuálně s přihlédnutím k závažnosti vady.

2) V případě oprávněné reklamáce množství dodané pitné vody bude postupováno dle § 17 zákona č. 274/2001 Sb., V případě neoprávněné reklamáce budou náklady vzniklé provozovateli vyúčtovány odběrateli.

3) V ostatních případech je provozovatel povinen bez zbytečného odkladu na vlastní náklady oprávněnou pitnou vodu reklamaci vyřešit, a to odstraněním závadného stavu.

VI. Závěrečná ustanovení

Tento reklamační řád nabývá platnosti a účinnosti dnem podpisu.

V Uhlířské Lhotě 19.12.2025

.....

zástupce provozovatele

Bc. Markéta Pospíšilová