# REKLAMAČNÍ ŘÁD

## I. Obecná ustanovení

Obec Velké Kunětice, Velké Kunětice 146, 790 52, IČ: 0065952 jako dodavatel zajišťující dodávku pitné vody z vodovodu a odvádění odpadních vod kanalizací, vydává ve smyslu § 36, odst. 3. písm. c) zákona č. 274/2001 Sb. o vodovodech a kanalizacích pro veřejnou potřebu a o změně některých zákonů a v návaznosti na zákon č. 634/1992 S. o ochraně spotřebitelů v platném znění, tento reklamační řád:
Reklamační řád stanovuje rozsah a podmínky odpovědnosti za vady pitné vody dodané vodovodem a reklamaci služeb poskytovaných v souvislosti se zajištěním dodávky vody a odvádění odpadních vod kanalizací, způsob a místo jejich uplatnění včetně nároků vyplývajících z této odpovědnosti.
Reklamační řád se vztahuje na dodávku vody z vodovodu a odvádění odpadních vod kanalizací realizovaných na základě písemné smlouvy uzavřené podle § 8, odst. 5 výše uvedeného zákona.

## II. Rozsah a podmínky

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

a) u dodávky pitné vody:
   - na jakost dodávané pitné vody
   - na množství dodané pitné vody
   - na tlak dodané pitné vody

b) u odvádění odpadních vod:
   - odvádění odpadních vod v dohodnutém rozsahu a stanoveným způsobem
   - množství odváděných odpadních vod

Reklamaci uplatňuje odběratel:

- písemně na adresu: Obec Velké Kunětice, Velké Kunětice 146, 790 52
- osobně na týž adrese v době 7:00 – 12:00 a od 13:00 do 15:00 hod. s tím, že v případě ústně uplatněné reklamace je zaměstnanec pověřený vyřizováním reklamací povinen sepsat o tomto písemný záznam.
- v případě reklamace jakosti dodávané pitné vody nebo odvádění odpadních vod, kdy může dojít ke škodě na majetku nebo ohrožení zdraví osob, lze reklamaci uplatnit telefonicky na telefonním čísle: 724 329 047

Písemná reklamace musí obsahovat:

- jméno a příjmení odběratele
- adresu odběratele a, pokud možno, i telefonický kontakt
- místo odběru pitné vody nebo vpouštění odpadních vod
- popis vady nebo reklamace

Stejné údaje jsou nezbytné pro reklamaci uplatněnou telefonicky. Zaměstnanec dodavatele pověřený přijímáním telefonicky podaných reklamací je povinen vyhotovit takto podané reklamaci písemný záznam s uvedením výše specifikovaných údajů nezbytných pro vyřízení reklamace.
V případě písemností zaslaných odběratelem na adresu dodavatele, které nebudou obsahovat výše uvedené údaje nezbytné pro řádně uplatnění reklamace, nebudou tyto kvalifikovány jako reklamace a budou dodavatelem řešeny jako stížnost.

## III. Způsob a lhůty pro vyřízení reklamace

Dodavatel je povinen zajistit, aby po celou provozní dobu byl na výše uvedeném provozním středisku zaměstnanec pověřený vyřizováním reklamace. V případě, že není možno vyřídit reklamaci ihned na místě jejího podání, je dodavatel povinen zajistit její vyřízení a podání písemné právy odběrateli o

způsobu jejího vyřízení bez zbytečného odkladu na dresu odběratele. Reklamace musí být vyřízena nejpozději do 30-ti dnů ode dne jejího uplatnění, pokud se dodavatel s odběratelem nedohodli na lhůtě delší.

Odběratel je povinen poskytnout dodavateli nezbytnou součinnost při prošetřování a řešení reklamací, zejména je povinen umožnit přístup k vodoměru za účelem jeho kontroly, odečtu jeho stavu nebo jeho výměny v souvislosti prověřováním jeho funkčnosti, zúčastnit se osobně odběru kontrolních vzorků nebo tímto pověřit jinou osobu, umožnit přístup pověřeným zaměstnancům dodavatele do připojené nemovitosti účelem prověření stavu vodovodní nebo kanalizační přípojky nebo zařízení vnitřního vodovodu nebo kanalizace a předkládat dodavateli potřebné doklady k prověření správnosti účtovaného množství pitné vody a odvádění odpadních vod.

1) Zjevná vada jakosti vody (zápach, zákal, barva apod.) musí být reklamovány odběratelem nejpozději do 24 hodin od jeho zjištění, ostatní závady jakosti bez zbytečného odkladu po jejich zjištění. Na základě popisu reklamované vady rozhodne pověřený zaměstnanec dodavatele, zda bude proveden kontrolní odběr vzorků vody v dané lokalitě, přičemž při tomto rozhodování vychází z již provedených a vyhodnocených vzorků vody dodávaných stejným dodavatelem v dané lokalitě na základě plánu kontroly jakosti pitné vody dle zákona č. 258/2000 Sb. schváleného orgánem ochrany veřejného zdraví. Případný odběr kontrolního vzorku zajistí dodavatel nejpozději do 24 hod od uplatnění reklamace s tím, že odběr vzorků bude proveden za přítomnosti odběratele nebo jím pověřené osoby v místě závady či v nejbližším místě určeném pro kontrolu jakosti pitné vody 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 rozboru vzorků vody v dané lokalitě s tím, že splňovaly hygienické požadavky na pitnou vodu stanovenou vyhláškou č. 376/2000 Sb. a reklamace bude po provedení rozboru vzorku kvalifikována jako neoprávněná, uhradí odběratel náklady na provedení odběru a rozboru kontrolního vzorku vody.
2) Na základě reklamace množství dodané pitné vody, kdy ze strany odběratele není zpochybňována funkčnost vodoměru a správnost měření, zajistí dodavatel ve lhůtě do 3 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) V případě reklamace množství dodané pitné vody z důvodu pochybnosti o správnosti měření dodané pitné vody vodoměrem, zajistí dodavatel na základě písemné žádosti odběratele ve lhůtě do 30-ti dnů od jejího doručení dodavateli přezkoušení vodoměru autorizované zkušebny. Výsledky přezkoušení oznámí dodavatel neprodleně písemně odběrateli. Náklad spojené s přezkoušením a výměnou vodoměru budou hrazeny podle výsledku přezkoušení vodoměru dle § 17, odst. 4 zákona č. 274/2001 Sb.
4) V případě reklamace množství dodávané pitné vody z důvodu pochybnosti o správnosti měření dodané pitné vody vodoměrem, má odběratel 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 vodovodu na základě smlouvy s odběratelem Český metrologický institut, pokud to vnitřní vodovod umožňuje. Zjistí-li se odchylka větší, než připouští zvláštní právní předpis, vodoměr se považuje za nefunkční a při stanovení množství dodávané vody pro vypořádání dané reklamace se postupuje podle § 17 odst. 4 písm. a).
5) V případě reklamace odvádění odpadních vod v dohodnutém rozsahu a stanoveným způsobem zajistí dodavatel nejpozději do 24 hodin prošetření reklamace na místě samém za přítomnosti odběratele nebo jím pověřené osoby.

6) V případě reklamace množství odváděných odpadních vod je dodavatel povinen do 3 dnů prověřit údaje, na základě kterých je množství stanoveno. V případech velkých provozoven využívaných k podnikatelským účelům, kdy není množství odpadních vod měřeno, může se dodavatel s odběratelem dohodnout na prověření množství odváděných odpadních vod umístěním měřícího zařízení dodavatele na dohodnutém místě a po stanovenou vodu.
7) Jestliže je s reklamací nutnost vrátit vystavenou fakturu, je odběratel povinen tuto fakturu vrátit dodavateli před uplynutím lhůty její splatnosti. Dodavatel je pak povinen podle povahy nesprávnosti faktury fakturu opravit nebo vyhotovit fakturu novou. Oprávněným vrácením faktury přestává běžet původní lhůta splatnosti.

## IV. Nároky vyplývající z odpovědnosti za vady

1) V případě dodávky pitné vody, u které bylo na základě reklamace její jakosti prokázáno, že nesplňuje hygienické požadavky na pitnou vodu dle vyhlášky č. 376/2000 Sb., a která byla orgánem ochrany veřejného zdraví ve smyslu zákona č. 25/2000 Sb., prohlášena za užitkovou, má odběratel právo na poskytnutí slevy z vodného, přičemž výše této slevy bude stanovena individuálně s přihlédnutím k závažnosti vady.
2) V případě oprávněné reklamace množství dodané pitné vody bude postupováno dle § 17 zákona č. 274/2000 Sb., v případě reklamace množství odvedené odpadní vody podle § 19 téhož zákona.
3) V ostatních případech je dodavatel povinen bez zbytečného odkladu na vlastní náklady oprávněnou reklamaci vyřešit, a to odstraněním závadného stavu.
4) Uplatněním nároku z odpovědnosti za vady zůstává nedotčena odpovědnost dodavatele za škody způsobené provozem svého zařízení, a to dle občanského zákoníku, popřípadě za škodu způsobenou vadou výrobku dle zákona č. 59/1998 Sb.

## V. Závěrečná ustanovení

Tento reklamační řád nabyl účinnosti dnem 19. 12. 2024.