



## Reklamační řád

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

- na jakost dodané vody
- na množství dodané vody

Reklamaci uplatňuje odběratel:

- písemně na adresu dodavatele uvedenou ve smlouvě
- osobně v sídle dodavatele uvedenou ve smlouvě s tím, že v případě ústně uplatněné reklamace je zaměstnanec dodavatele povinen na vyžádání sepsat o tomto písemný záznam, který bude vlastnoručně oboustranně podepsaný
- telefonicky na tel.: 725 628 239, 602 159 566 pouze v případě reklamace jakosti dodávané vody, 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
- popis vady nebo reklamace

V případě písemností zaslaných odběratelem na adresu dodavatele, které nebudou obsahovat výše uvedené údaje 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 nelze vyřídit reklamaci ihned na místě jejího podání (osobní návštěva), je dodavatel povinen zajistit její vyřízení a podání písemné zprávy odběrateli o způsobu jejího vyřízení 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 umožnit přístup k vodoměru za účelem kontroly, odečtu stavu nebo jeho výměny v souvislosti s prověřením jeho funkčnosti. Zúčastnit se osobně odběru kontrolních vzorků nebo tímto pověřit jinou osobu. Dodavatel předkládá potřebné doklady k prověření správnosti účtovaného množství dodané vody. 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. Při tomto rozhodování vychází z již provedených a vyhodnocených vzorků vody dodávaným stejným vodovodem v dané lokalitě na základě plánu kontroly pitné vody dle zákona č.258/2000 Sb. O ochraně veřejného zdraví a o změně některých souvisejících zákonů (dále jen zákon č. 258/2000 Sb.) 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. Pokud odběratel bude trvat na provedení kontrolního odběru vzorku a následném rozboru, přestože mu byl pověřeným zaměstnancem dodavatele předložen přehled výsledků vzorků vody v dané lokalitě s tím, že tyto splňovaly hygienické požadavky na pitnou vodu stanovené vyhláškou č. 252/2004 Sb., kterou se stanoví hygienické požadavky na pitnou a teplou vodu a četnost a rozsah kontroly pitné vody nebo povolené orgánem ochrany veřejného zdraví ve smyslu zákona č. 258/2000 Sb. a reklamace bude po provedení rozboru 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 množství 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 odběrateli neprodleně písemnou formou. Odběratel má právo dle § 16 odst. 4 zákona č. 274/2001 Sb. zajistit si na vlastní náklady metrologickou zkoušku vodoměru na místě instalace. V případě, že údaje vodoměru splňují požadavky stanovené metrologickou zkouškou, hradí náklady spojené s výměnou a přezkoušením vodoměru odběratel. Je-li vodoměr nefunkční, hradí náklady spojené s jeho výměnou a přezkoušením provozovatel. Plné znění ustanovení týkajícího se vypořádání nákladů spojených s přezkoušením a výměnou vodoměru je uvedeno v § 17 odst. 4 zákona č. 274/2001 Sb.
- d) 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.

- e) Vzniknou-li chyby nebo omyly při vyúčtování z důvodu nesprávného odečtu, početní chyby a podobně, mají odběratel a dodavatel nárok na vyrovnání nesprávně vyúčtovaných částek. Odběratel může uplatnit reklamaci 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 zákona č. 274/2001 Sb.
  - c) V ostatních případech je dodavatel povinen bez zbytečného odkladu na vlastní náklady oprávněnou reklamaci vyřešit, a to odstraněním závadného stavu.