

## **REKLAMAČNÍ ŘÁD**

### **I. Obecná ustanovení**

1. VODOVOD BABICKO jako dodavatel pitné vody z vodovodu vydává ve smyslu § 36 odst. 3 písmeno g) z. č. 274/2001 Sb., o vodovodech a kanalizacích pro veřejnou potřebu, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „zákon“) tento reklamační řád.

2. Reklamační řád upravuje vztahy mezi dodavatelem VODOVODEM BABICKO (dále jen „dodavatel“) a odběratelem, založené smlouvou o dodávce pitné vody ve smyslu § 8 odst. 6 zákona, vznikající při uplatnění odpovědnosti za vady poskytované služby. Dále určuje způsob a místo uplatnění nároku na odstranění závad fakturace vodného z důvodu chybně účtovaného množství dodané vody nebo z důvodů jiných (formální nesprávnosti faktury apod.).

### **II. Rozsah a podmínky reklamace**

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

- a) na jakost dodávané pitné vody,
- b) na množství dodané pitné vody,

2. Reklamaci uplatňuje odběratel:

- a) písemně na adresu dodavatele uvedenou ve smlouvě o dodávce vody
- b) osobně v úřední dny v sídle společnosti, příp. po předchozí domluvě i mimo úřední den
- c) telefonicky (pouze reklamace na množství dodané vody)
- d) elektronickou poštou na adresu [sdruzenibabicko@seznam.cz](mailto:sdruzenibabicko@seznam.cz)

V případě osobně uplatněné reklamace je pracovník dodavatele pověřený vyřizováním reklamací povinen sepsat o tomto písemný záznam.

Písemná reklamace musí obsahovat:

- jméno a příjmení odběratele
- adresu odběratele, kontaktní údaje (telefon, e-mail)
- místo odběru pitné vody
- popis vady nebo reklamace

3. Stejně údaje jsou nezbytné pro reklamaci uplatněnou telefonicky nebo e-mailem. Pracovník dodavatele pověřený přijímáním telefonicky podaných reklamací je povinen vyhotovit o takto podané reklamaci písemný záznam s uvedením výše specifikovaných údajů nezbytných pro vyřízení reklamace.

4. V případě reklamací, které nebudou obsahovat výše uvedené údaje pro řádné uplatnění reklamace, bude odběratel vyzván, aby tyto údaje doplnil. Pokud tak v dodavatelem stanovené lhůtě neučiní, má se za to, že reklamaci vzal zpět.

### **III. Způsob a lhůty pro vyřízení reklamace**

1. Dodavatel je dle technických a provozních podmínek povinen zajistit, aby po celou dobu úředních hodin v sídle společnosti byl přítomen pracovník pro převzetí reklamace. V případě, že není možno vyřídit reklamaci ihned na místě jejího podání, 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 nedohodl na delší lhůtě.

2. 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 a předkládat dodavateli doklady k prověření správnosti účtovaného množství dodané pitné vody.

3. V případě reklamace chybně fakturovaného množství dodané vody, kdy není zpochybňována funkčnost vodoměru a správnost měření, bude zajištěn dodavatelem kontrolní odečet a porovnán s již zjištěným údajem. Prokáže-li se odůvodněnost reklamace, bude provedena oprava fakturovaného množství.

4. Při změně odběratele z titulu změny vlastnického práva k připojené nemovitosti je třeba postupovat způsobem uvedeným ve smlouvě o dodávce vody. Do doby ukončení odběru nebo převedení odběru na jiného odběratele odpovídá za všechny vzniklé závazky původní odběratel. Reklamace vzniklé z důvodu neohlášení změny vlastnictví jsou proto bezpředmětné.

5. Dodavatel je povinen zajistit, aby dodávaná pitná voda odpovídala požadavkům dle zák. č. 258/2000 Sb., o ochraně veřejného zdraví, v platném znění a vyhl. č. 252/2004 Sb., kterou se stanoví hygienické požadavky na pitnou a teplou vodu a četnost a rozsah kontroly pitné vody v platném znění. Reklamací jakosti vody, kdy může dojít ke škodě na majetku nebo k ohrožení zdraví uplatňuje odběratel na tel.: 731 522 078. Zjevná závada jakosti vody (zápach, zákal, barva, chuť) musí být reklamována do 24 hodin od zjištění. Dodavatel rozhodne o dalším postupu při šetření oprávněnosti reklamace (např. odebere kontrolní vzorek vody, oznámí zhoršení jakosti vody orgánu ochrany veřejného zdraví). Na žádost dodavatele může příslušný orgán ochrany veřejného zdraví povolit na časově omezenou dobu užití vody, která nesplňuje hygienické limity vody pitné za zákonem určených podmínek, jestliže zásobování vodou nelze zajistit jinak a zejména pokud tím nebude ohroženo veřejné zdraví.

6. 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 dnů od jejího doručení přezkoušení vodoměru u autorizované zkušebny. Odběratel může požádat o přezkoušení vodoměru nejpozději při výměně vodoměru. Výsledky přezkoušení oznámí dodavatel neprodleně písemně odběrateli. Zjistí-li se při přezkoušení vodoměru, že

a) údaje vodoměru nespĺňují některý z požadavků stanovených zvláštním právním předpisem, vodoměr se považuje za nefunkční a množství dodané vody se stanoví podle skutečného odběru ve stejném předcházejícím období roku, případně, pokud to není možné, dalšími zákonnými způsoby. Náklady s výměnou a přezkoušením vodoměru hradí dodavatel,

b) údaje vodoměru splňují požadavky stanovené zvláštním právním předpisem, hradí náklady spojené s výměnou a přezkoušením vodoměru odběratel,

c) pozbylo platnosti ověření vodoměru podle zvláštního právního předpisu, považuje se vodoměr za nefunkční a postupuje se při stanovení množství dodané vody podle písm. a). Náklady s výměnou vodoměru hradí v takovém případě dodavatel,

d) vodoměr je nefunkční, stanoví se množství dodané vody podle písmene a) a náklady s výměnou vodoměru nese dodavatel. Byla-li však nefunkčnost nebo poškození vodoměru způsobena nedostatečnou ochranou vodoměru odběratelem nebo přímým zásahem odběratele vedoucím k poškození vodoměru, hradí újmu a náklady spojené s výměnou vodoměru odběratel. Žádost o přezkoušení vodoměru však nezavazuje odběratele povinností platit vodné.

7. Odběratel má také právo si v souladu s § 16 odst. 4 zákona zajistit 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.

8. Pokud není v tomto reklamačním řádu stanovena jiná lhůta pro uplatnění reklamace, platí, že odběratel je povinen uplatnit reklamaci bezodkladně po zjištění vady, nejpozději však do 48 hodin od jejího zjištění.

#### IV. Nároky vyplývající z odpovědnosti za vady

1. V případě dodávky pitné vody, u které bylo na základě reklamace její jakosti prokázáno, že nespĺňuje hygienické požadavky na pitnou vodu dle platné právní úpravy a tato voda bude orgánem ochrany veřejného zdraví ve smyslu z. č. 258/2000 Sb., ve znění pozdějších předpisů 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.

3. Reklamacie z důvodu neoznámení změny odběratele nebo neoznámení změny v údajích odběratele nebude považována za odůvodněnou a nebude uznána její oprávněnost.
4. V ostatních případech je dodavatel oprávněnou reklamaci bez zbytečného odkladu na vlastní náklady vyřešit, a to odstraněním závadného stavu, pokud výše nebylo určeno jinak.
5. Uplatněním nároku z odpovědnosti za vady zůstává nedotčena odpovědnost dodavatele podle jiných právních předpisů.
6. Odběratel, který je současně spotřebitelem ve smyslu § 419 z. č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, má právo na mimosoudní řešení spotřebitelského sporu ze smluvního vztahu s dodavatelem. Věcně příslušným subjektem mimosoudního řešení spotřebitelského sporu je ve smyslu § 20e písm. d) z. č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů, Česká obchodní inspekce, internetová adresa [www.coi.cz](http://www.coi.cz). Spotřebitel může podat návrh u České obchodní inspekce nejpozději do 7 měsíců roku ode dne, kdy uplatnil své právo, které je předmětem sporu, u dodavatele poprvé.

#### V. Závěrečná ustanovení

Tento reklamační řád nabývá účinnosti dnem 1.1.2020.

V Kudlovicích dne 10.12.2019

Bc. Ivo Podškubka  
předseda