

# REKLAMAČNÍ ŘÁD

## dodávky pitné vody

### I. Obecná ustanovení

Obec Roztoky u Jilemnice jako dodavatel pitné vody z vodovodu pro veřejnou potřebu (dále jen vodovod) vydává ve smyslu §36, odst. 3, zákona č. 274/2001 Sb. o vodovodech a kanalizacích pro veřejnou potřebu v platném znění tento reklamační řád.

Reklamační řád stanovuje rozsah a podmínky odpovědnosti za vady pitné vody dodané vodovodem a reklamaci poskytovaných služeb v souvislosti se zajištěním provozu vodovodu, způsob a místo jejich uplatnění včetně nároků vyplývajících z této odpovědnosti.

Reklamační řád se vztahuje na dodávku vody z vodovodu realizované na základě písemné smlouvy uzavřené podle §8, odst.6 výše uvedeného zákona.

### II. Rozsah a podmínky reklamace

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

- na jakost dodávané pitné vody
- na množství dodávané pitné vody
- na výši tlaku dodávané vody v případě poruchy redukčního ventilu na vodovodní síti

### III. Způsob a evidence reklamací

Reklamace je odběratel povinen uplatnit u dodavatele bez zbytečných odkladů po zjištění vady:

- písemně na adresu dodavatele uvedenou ve smlouvě o dodávce vody a odvádění odpadních vod
- E-mail na adresu: *obec@roztoky-u-jilemnice.cz*
- Telefonicky: 481 587 296
- Osobně na adrese: *Roztoky 240, 512 31 Roztoky u Jilemnice (Po a St 8:00 – 16:00hod)*

V případě ústně uplatněné reklamace a v případě nemožnosti okamžitého vyřízení reklamace je zástupce dodavatele povinen sepsat o reklamaci písemný záznam.

V případě vzniku škody na majetku odběratele se reklamace u dodavatele uplatňuje vždy písemně a s uvedením doby pořízení poškozené věci, pořizovacích nákladů věci a požadované výše náhrady škody a způsob jeho pojištění.

V případě reklamace jakosti dodávané vody, kdy může dojít ke škodě z důvodu prodlení, lze reklamaci uplatnit telefonicky.

#### **IV. Písemná reklamáce musí obsahovat**

- Jméno a příjmení nebo obchodní jméno odběratele, IČ odběratele
- Adresu bydliště odběratele nebo sídlo firmy zapsané v OR
- Místo odběru pitné vody – odběrné místo (adresa)
- Popis vady a popis jak se reklamovaná vada projevila
- V případě uplatnění náhrady hmotné škody údaje uvedené v odst. III. tohoto reklamačního řádu

#### **V. Telefonická reklamáce**

Pro uplatnění telefonické reklamáce jsou nezbytné údaje jako pro reklamaci písemnou. Zástupce dodavatele přijímající telefonickou reklamaci je povinen vyhotovit o této reklamaci, na žádost odběratele písemný zápis s uvedením výše specifikovaných údajů nezbytných pro vyřízení.

#### **VI. Způsob a lhůty pro vyřízení reklamáce**

V případě, že není možno vyřídit reklamaci ihned na místě podání, je dodavatel povinen zajistit její vyřízení do 30 dnů ode dne uplatnění reklamáce a podat písemnou zprávu o jejím vyřízení, pokud se dodavatel s odběratelem prokazatelně nedohodnou jinak. Pokud reklamaci nelze uplatnit do 30 dnů, tak musí být odběratel o této skutečnosti informován.

Odběratel je povinen poskytnout dodavateli nezbytnou součinnost při prošetření a řešení reklamáce, zejména je povinen umožnit přístup k vodoměru, za účelem jeho kontroly nebo výměny v souvislosti s prověřením jeho funkčnosti, účastnit se osobně odběru kontrolních vzorků.

#### **VII. Reklamáce kvality dodávané vody**

Zjevná vada jakosti vody ( zápach, kal...) musí být reklamována odběratelem neprodleně, nejpozději do 24 hod. od zjištění. Ostatní vady jakosti bez zbytečného odkladu po jejich zjištění. Na základě popisu reklamované vady rozhodne pověřený zástupce dodavatele, zda bude proveden kontrolní odběr vzorku vody. Odběr vzorku zajistí dodavatel ihned, nejpozději do 48 hod. od uplatnění reklamáce s tím, že odběr vzorku bude proveden za přítomnosti odběratele nebo jím pověřené osoby na místě odběru vzorku vody pro kontrolu pitné vody stanoveném orgánem ochrany veřejného zdraví. O odběru vzorku bude sepsán protokol podepsaný odběratelem a dodavatelem. Dodavatel zajistí následné provedení rozboru tohoto vzorku akreditovanou laboratoří. V případě, že odběratel bude trvat na provedení kontrolního odběru a následném rozboru, přestože mu byl pověřeným zástupcem dodavatele předložen přehled výsledků rozborů vzorků vody v dané lokalitě s tím, že tyto splňovaly hygienické požadavky na pitnou vodu stanovené vyhl. č. 252/2004 Sb. a reklamáce bude po provedení rozboru vzorku kvalifikována jako neoprávněná, uhradí odběratel náklady na provedení odběru a rozboru kontrolního vzorku vody.

### **VIII. Reklamacce množství dodané pitné vody**

Na základě reklamacce množství dodané pitné vody, kdy ze strany odběratele není zpochybňována funkčnost vodoměru a správnost měření, dodavatel zajistí ve lhůtě do 30 dnů od podání reklamacce provedení kontrolního odečtu stavu vodoměru a to za přítomnosti odběratele, nebo jím pověřené osoby. Vyhodnocení reklamacce bude provedeno bezprostředně po provedení kontrolního opisu stavu vodoměru a porovnáním s předchozími údaji o odběrném místě.

Odběratel má právo (dle zákona 274/2001 Sb., paragraf 16 odst. 4) 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 zákon o metrologii, vodoměr se považuje za nefunkční a při stanovení množství dodané vody pro vypořádání případné reklamacce se postupuje podle písmene a) tohoto článku .

V případě reklamacce 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. Výsledky přezkoušení oznámí dodavatel neprodleně písemně odběrateli.

Zjistí – li se při přezkoušení vodoměru vyžádaném odběratelem, že

- a) údaje vodoměru nesplňují některý z požadavků stanovených zákonem o metrologii, vodoměr se považuje za nefunkční. Stanovení množství dodané vody se v tomto případě provádí podle skutečného odběru ve stejném období roku předcházejícímu tomu období, které je předmětem reklamacce, 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 nedohodnou jinak.
- b) údaje vodoměru splňují požadavky stanovené zákonem o metrologii, hradí náklady spojené s výměnou a přezkoušením vodoměru odběratel.
- c) pozbylo platnosti ověření vodoměru podle zákona o metrologii, považuje se vodoměr za nefunkční, stanovení množství dodané vody se v případě nesouhlasu odběratele provede postupem uvedeným v písmenu a)
- d) vodoměr je nefunkční, hradí náklady spojené s jeho výměnou a přezkoušením provozovatel.

Žádost o přezkoušení vodoměru nezabývá odběratele povinností zaplatit úplaty za vodné a stočné ve stanovené lhůtě.

### **IX. Nároky vyplývající z odpovědnosti za vady**

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

- b) V případě oprávněné reklamace množství dodané pitné vody bude postupováno dle §17 zákona č. 274/2001 Sb. v platném znění.
- c) V ostatních případech je dodavatel povinen bez zbytečného odkladu na vlastní náklady oprávněnou reklamaci vyřešit, a to odstraněním závadného stavu.
- d) Uplatněním nároku z odpovědnosti za vady zůstává nedotčena odpovědnost dodavatele za škody způsobené provozem dle občanského zákoníku, popř. za škodu způsobenou vadou výrobku dle zákona č. 59/1998 Sb.

#### **X. Zamítnutí reklamace**

Reklamace odběratele o vadách dodávky pitné vody a odvádění odpadních vod, bude zamítnuta, pokud odběratel neprokáže vady. Reklamace bude také zamítnuta, v případě, že odběratel neoznámil vadu bez zbytečných odkladů, poté kdy vady zjistil.

#### **XI. Reklamace fakturace ceny za vodné**

- a) Vzniknou-li chyby při vyúčtování vodného použitím nesprávné ceny za vodné, početní chybou nebo z důvodu chybného odečtu fakturačního měřidla má odběratel i dodavatel právo na vyrovnání nesprávné účetní částky. Odběratel je povinen uplatnit reklamaci nesprávného vyúčtování písemně nebo osobně na výše uvedené adrese nejpozději do dne splatnosti příslušné faktury jinak reklamace zaniká a odběratel je povinen takovou fakturu uhradit.
- b) V případě, že opravu fakturace bude třeba provést z důvodu nesplnění informační povinnosti odběratele, bude tato oprava provedena na náklady odběratele.
- c) Při změně odběratele postupuje odběratel podle článků uvedených ve smlouvě. Reklamace z důvodů neoznámení změny odběratele jsou bezpředmětné.

Účinnost reklamačního řádu je platná od: 17. 12. 2018

