

OBEC DOBROUTOV

Dobroutov 78, 588 13 Polná • IČ: 00285757

REKLAMAČNÍ ŘÁD

pro dodávku pitné vody z vodovodu pro veřejnou potřebu a odvádění odpadních vod kanalizací pro veřejnou potřebu v obci Dobroutov

1. Úvodní ustanovení

- 1.1** Obec Dobroutov, Dobroutov 78, 588 13 Polná, IČ: 00285757, jako vlastník a provozovatel vodovodu a kanalizace pro veřejnou potřebu (dále jen „dodavatel“) vydává tento reklamační řád v souladu se zákonem č. 274/2001 Sb., o vodovodech a kanalizacích pro veřejnou potřebu, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „zákon“), zákonem č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, a zákonem č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů.
- 1.2** Reklamační řád stanovuje rozsah a podmínky odpovědnosti za vady dodávky pitné vody a odvádění odpadních vod, způsob a místo uplatnění reklamace, lhůty pro její vyřízení a nároky odběratele vyplývající z odpovědnosti za vady.
- 1.3** Reklamační řád se vztahuje na dodávku pitné vody a odvádění odpadních vod realizované na základě písemné smlouvy uzavřené podle § 8 odst. 6 zákona mezi dodavatelem a odběratelem.

2. Předmět reklamace

- 2.1** Odběratel má právo uplatnit vůči dodavateli odpovědnost za vady a reklamovat:
- u dodávky vody její jakost a množství dodané vody,
 - u odvádění odpadních vod neplnění povinnosti odvádět odpadní vody z pozemku nebo stavby odběratele,
 - vyúčtování vodného a stočného (fakturaci).

3. Místo a způsob uplatnění reklamace

- 3.1** Reklamaci uplatňuje odběratel:
- písemně na adrese: Obecní úřad Dobroutov, Dobroutov 78, 588 13 Polná,
 - elektronicky na e-mailové adrese obce: **dobroutov@seznam.cz**, nebo do datové schránky obce: **7txat87**,
 - osobně v sídle dodavatele v úředních hodinách obecního úřadu; o ústně uplatněné reklamaci sepíše pověřený pracovník dodavatele s odběratelem písemný záznam,
 - telefonicky na čísle: **+420 602 779 897** – pouze v případech, kdy hrozí nebezpečí z prodlení (zejména zjevné závady jakosti vody nebo havárie); telefonickou reklamaci odběratel bez zbytečného odkladu potvrdí písemně.
- 3.2** Reklamace musí obsahovat jméno a příjmení (název) odběratele, adresu odběratele, adresu odběrného místa, číslo smlouvy (je-li přiděleno), popis vady nebo reklamované skutečnosti a doklady, které se k reklamaci vztahují (zejména reklamovanou fakturu). V případě reklamace množství uvede odběratel také stav vodoměru ke dni reklamace, je-li mu znám.
- 3.3** V případě písemné reklamace se za den uplatnění reklamace považuje den jejího doručení dodavateli; v případě osobního uplatnění den sepsání záznamu.

4. Způsob a lhůty vyřízení reklamace

- 4.1** Dodavatel je povinen reklamaci přijmout a při jejím uplatnění vydat odběrateli písemné potvrzení, ve kterém uvede datum uplatnění reklamacie, její obsah a požadovaný způsob vyřízení.
- 4.2** Dodavatel prošetří reklamaci bez zbytečného odkladu. Reklamacie včetně odstranění vady musí být vyřízena nejpozději do 30 dnů ode dne jejího uplatnění, pokud se dodavatel s odběratelem nedohodne na lhůtě delší. Je-li k posouzení reklamacie nezbytné přezkoušení vodoměru nebo provedení rozboru vody, prodlužuje se lhůta o dobu nezbytnou k provedení těchto úkonů; o této skutečnosti dodavatel odběratele informuje.
- 4.3** O způsobu vyřízení reklamacie vydá dodavatel odběrateli písemné potvrzení. Zamítne-li dodavatel reklamaci, uvede důvody zamítnutí.
- 4.4** Vyžaduje-li to povaha reklamacie (zejména reklamacie jakosti vody nebo odvádění odpadních vod), je odběratel povinen umožnit dodavateli přístup k odběrnému místu, vodoměru, vodovodní a kanalizační přípojce a poskytnout potřebnou součinnost. Neumožnění přístupu je důvodem k zamítnutí reklamacie.

5. Reklamacie jakosti dodané vody

- 5.1** Dodavatel je povinen zajistit, aby dodávaná pitná voda splňovala hygienické požadavky stanovené zákonem č. 258/2000 Sb., o ochraně veřejného zdraví, a vyhláškou č. 252/2004 Sb., kterou se stanoví hygienické požadavky na pitnou a teplou vodu a četnost a rozsah kontroly pitné vody, ve znění pozdějších předpisů.
- 5.2** V případě reklamacie jakosti vody provede dodavatel prošetření na místě, zpravidla včetně odběru kontrolního vzorku vody v odběrném místě odběratele; odběr a rozbor vzorku zajišťuje akreditovaná (autorizovaná) laboratoř. Při zjevných závadách jakosti (zápach, zákal, zbarvení) uplatní odběratel reklamaci neprodleně, aby bylo možno stav objektivně prověřit.
- 5.3** Prokáže-li se, že jakost vody nesplňovala požadavky právních předpisů z důvodů na straně dodavatele, má odběratel právo na přiměřenou slevu z vodného za období, ve kterém vada trvala. Náklady rozboru hradí v takovém případě dodavatel; v opačném případě je hradí odběratel, který rozbor vyžádal.
- 5.4** Právo na slevu nevzniká, byla-li vada způsobena stavem vnitřního vodovodu nebo vodovodní přípojky odběratele, nebo jde-li o přechodné zhoršení jakosti v důsledku havárie či odstávky, o kterém dodavatel odběratele informoval a které bylo odstraněno bez zbytečného odkladu.

6. Reklamacie množství dodané vody – přezkoušení vodoměru

- 6.1** Má-li odběratel pochybnosti o správnosti měření nebo zjistí-li závadu na vodoměru, má právo požádat o jeho přezkoušení podle § 17 odst. 3 zákona. Toto právo lze uplatnit nejpozději při výměně vodoměru.
- 6.2** Dodavatel je povinen na základě písemné žádosti odběratele do 30 dnů ode dne jejího doručení zajistit přezkoušení vodoměru u subjektu oprávněného provádět státní metrologickou kontrolu měřidel. Výsledek přezkoušení oznámí dodavatel neprodleně písemně odběrateli. Odběratel je povinen poskytnout dodavateli k odečtu a výměně vodoměru nezbytnou součinnost.
- 6.3** Zjistí-li se při přezkoušení, že vodoměr nesplňuje požadavky stanovené zákonem č. 505/1990 Sb., o metrologii, považuje se za nefunkční; náklady přezkoušení a výměny hradí dodavatel. Množství dodané vody se v takovém případě stanoví podle § 17 odst. 4 zákona, tj. podle skutečného odběru ve stejném období roku předcházejícího, nebo není-li to možné, podle odběru v následujícím srovnatelném období, případně jiným způsobem dohodnutým s odběratelem.
- 6.4** Zjistí-li se, že vodoměr požadavky stanovené právními předpisy splňuje, hradí náklady spojené s přezkoušením a výměnou vodoměru odběratel, který přezkoušení vyžádal.
- 6.5** Pokud vodoměr měřil nesprávně v neprospěch dodavatele, je odběratel povinen rozdíl doplatit; pokud měřil v neprospěch odběratele, vystaví dodavatel opravné vyúčtování a přeplatek vrátí.

7. Reklamáce odvádění odpadních vod

- 7.1** Odběratel může reklamovat neplnění povinnosti dodavatele odvádět kanalizací odpadní vody z pozemku nebo stavby odběratele v rozsahu sjednaném smlouvou.
- 7.2** Reklamáce se nevztahuje na případy, kdy k omezení nebo přerušení odvádění odpadních vod došlo z důvodů uvedených v § 9 odst. 6 zákona (zejména živelní pohroma, havárie, plánované opravy oznámené ve stanovených lhůtách) nebo z důvodů na straně odběratele, zejména závadou na kanalizační přípojce nebo vnitřní kanalizaci či jejím ucpáním způsobeným vypouštěním látek v rozporu s kanalizačním řádem.
- 7.3** Prokáže-li se oprávněnost reklamáce, má odběratel právo na přiměřenou slevu ze stočného za období, ve kterém nebyla služba řádně poskytována.

8. Reklamáce vyúčtování vodného a stočného

- 8.1** Odběratel může reklamovat věcnou i formální správnost vyúčtování (faktury) vodného a stočného, zejména údaj o odečteném stavu vodoměru, množství účtované vody, použitou cenu a početní správnost.
- 8.2** Reklamací vyúčtování uplatní odběratel bez zbytečného odkladu po doručení vyúčtování, nejpozději však do dne splatnosti reklamované faktury; k později uplatněným reklamacím dodavatel přihlédne, neodporuje-li to povaze věci a nejsou-li nároky promlčeny.
- 8.3** Uplatnění reklamáce nezavazuje odběratele povinnosti uhradit fakturovanou částku ve lhůtě splatnosti, s výjimkou zjevné chyby ve vyúčtování (např. zjevně chybný odečet nebo početní chyba); v takovém případě je odběratel povinen uhradit nespornou část fakturované částky.
- 8.4** Je-li reklamáce vyúčtování oprávněná, vystaví dodavatel opravné vyúčtování (opravný daňový doklad) a přeplatek vrátí odběrateli nejpozději do 30 dnů ode dne vyřízení reklamáce, nedohodnou-li se strany na započtení na následující platby.

9. Nároky vyplývající z odpovědnosti za vady

- 9.1** V případě oprávněné reklamáce má odběratel podle povahy vady právo zejména na:
- odstranění vady (např. obnovení dodávky vody v odpovídající jakosti nebo obnovení odvádění odpadních vod),
 - přiměřenou slevu z vodného nebo stočného,
 - opravu vyúčtování a vrácení přeplatku.
- 9.2** Uplatněním reklamáce není dotčeno právo odběratele na náhradu škody podle občanského zákoníku.
- 9.3** Dodavatel neodpovídá za vady způsobené okolnostmi vylučujícími odpovědnost, zásahem třetí osoby, stavem vnitřního vodovodu nebo vnitřní kanalizace odběratele, ani za vady vzniklé porušením povinností odběratele.

10. Mimosoudní řešení spotřebitelských sporů

- 10.1** Odběratel, který je spotřebitelem, má v případě, že se s dodavatelem nepodaří spor vyřešit přímo, právo na mimosoudní řešení spotřebitelského sporu podle § 20d a násl. zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele. Subjektem mimosoudního řešení sporů je Česká obchodní inspekce, Štěpánská 796/44, 110 00 Praha 1, internetová adresa: www.coi.cz.

11. Závěrečná ustanovení

- 11.1** Tento reklamační řád je nedílnou součástí smluvních podmínek dodávky pitné vody a odvádění odpadních vod a je odběratelům k dispozici v sídle dodavatele (Obecní úřad Dobrouč) a na úřední desce, resp. internetových stránkách obce.

- 11.2** Právní vztahy tímto reklamačním řádem výslovně neupravené se řídí zákonem č. 274/2001 Sb., vyhláškou č. 428/2001 Sb., občanským zákoníkem a zákonem č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele.
- 11.3** Tento reklamační řád byl schválen zastupitelstvem obce Dobrouťov dne 30.7.2026 usnesením č. 5 a nabývá účinnosti dnem 30.7.2026

.....
starosta obce Dobrouťov