

# REKLAMAČNÍ ŘÁD

**obec Stradouň**  
Zastoupena Zdeněk Bačina, starosta obce  
Tel.: 724 180 920  
Adresa: Stradouň 99  
538 63 Chroustovice  
IČO: 270962  
Č.ú.: 1141597319/0800

## 1 Obecná ustanovení

Obec Stradouň jako dodavatel pitné vody z vodovodu vydává ve smyslu § 36, odst. 3 zákona č. 274/2001 Sb. o vodovodech a kanalizacích pro veřejnou potřebu a o změně některých zákonů tento reklamační řád.

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

Reklamační řád se vztahuje na dodávku vody z vodovodu realizovaných na základě písemné smlouvy uzavřené podle § 8, odst. 5 výše uvedeného zákona mezi dodavatelem a odběratelem.

## 2 Rozsah a podmínky reklamace

Reklamaci uplatňuje odběratel:

- písemně na adresu pro doručování písemností uvedenou ve smlouvě o dodávce vody nebo pracovníkovi dodavatele, který potvrdí převzetí
- osobně na obecním úřadě Stradouň v úředním dnu: pondělí 18:30 – 19:30 hod. V případě ústně uplatněné reklamace je zaměstnanec dodavatele pověřený vyřizováním reklamací sepsat o tomto písemný záznam.
- telefonicky při reklamaci jakosti dodávané pitné vody, kdy může dojít ke škodě na majetku nebo ohrožení zdraví osob, lze reklamaci uplatnit na tel.: 469 674 204, mob.: 724 180 920.

Písemná reklamace musí obsahovat:

- jméno a příjmení odběratele,
- adresu odběratele,
- místo odběru pitné vody nebo vypouštění odpadních vod,
- popis vady nebo reklamace,
- datum a podpis odběratele.

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

V případě písemností zaslanych odběratelem na adresu dodavatele, které nebudou obsahovat výše uvedené údaje nezbytné pro řádné uplatnění reklamace, nebudou tyto

kvalifikovaný jako reklamáce a budou dodavatelem řešeny jako stížnosti v souladu s obecně závaznými právními předpisy.

### **3 Způsob a lhůty pro vyřízení reklamáce**

Dodavatel je povinen zajistit, aby po celou provozní dobu byl v zákaznických centrech přítomen zaměstnanec pověřený vyřizovat reklamáce. V případě, že není možno vyřídit reklamací 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.

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 potřebné doklady k prověření správnosti účtovaného množství dodané pitné vody.

- a) Zjevná vada jakosti vody (zápach, zákal, barva apod.) musí být reklamována odběratelem okamžitě po jejím zjištění. Bude-li odběratel trvat na provedení kontrolního rozboru vody, učiní tak písemnou žádostí. Žádost bude postoupena dodavatelem nezávislé akreditované laboratoři, která neprodleně odebere kontrolní vzorek vody u vodoměru. Prokáže-li se, že dodavatel nezapříčinil zhoršení kvality vody, uhradí náklady spojené s provedením rozboru odběratel. Jestliže se prokáže, že zhoršení kvality vody způsobil dodavatel, pak veškeré náklady spojené s vyřízením reklamáce hradí dodavatel.
- b) Na základě reklamáce množství dodané pitné vody, kdy ze strany odběratele není zpochybňována funkčnost vodoměru a správnost měření, zajistí dodavatel ve lhůtě do 3 dnů od podání reklamáce provedení kontrolního odečtu stavu vodoměru, a to za přítomnosti odběratele nebo jím pověřené osoby. Vyhodnocení reklamáce bude provedeno bezprostředně po provedení kontrolního opisu stavu vodoměru a porovnání zjištěných údajů s údaji o odběrném místě vedeném dodavatelem.
- c) V případě reklamáce 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 přezkoušení vodoměru u autorizované zkušebny. Výsledky přezkoušení oznámí dodavatel neprodleně písemně odběrateli. Náklady spojené s přezkoušením a výměnou vodoměru budou hrazeny podle výsledku přezkoušení vodoměru dle § 17, odst. 4 zákona č. 274/2001 Sb.
- d) Ostatní reklamáce vyřídí pracovník pověřený dodavatelem ve lhůtě do 30 dnů od podání reklamáce.
- e) Ve zvlášť složitých případech, kdy k vyřízení je třeba předložení dalších úkonů (znalecký posudek, odborné vyjádření atd.) se lhůta uvedená v bodě d) prodlužuje o dobu k zajištění těchto úkonů.

## **4 Nároky vyplývající z odpovědnosti za vady**

- 4.1 V případě dodávky pitné vody, u které bylo na základě reklamace její jakosti prokázáno, že nesplňuje hygienické požadavky na pitnou vodu dle vyhl. č. 376/2000 Sb., a která byla orgánem ochrany veřejného zdraví ve smyslu zákona č. 258/2000 Sb. prohlášena za užitkovou, má odběratel právo na poskytnutí slevy z vodného, přičemž výše této slevy bude stanovena individuálně s přihlédnutím k závažnosti vady.
- 4.2 V případě oprávněné reklamace množství dodané pitné vody bude postupováno dle § 17 zákona č. 274/2000 Sb.
- 4.3 V ostatních případech je dodavatel povinen bez zbytečného odkladu na vlastní náklady oprávněnou reklamaci vyřešit, a to odstraněním závadného stavu.
- 4.4 Uplatněním nároku z odpovědnosti za vady zůstává nedotčena odpovědnost dodavatele za škody způsobené provozem dle občanského zákoníku, popřípadě za škodu způsobenou vadou výrobku dle Zákona č. 59/1998 Sb.

## **5 Závěrečná ustanovení**

Tento reklamační řád nabývá účinnosti dnem 1. ledna 2023