

Reklamační řád

I. Obecná ustanovení

1. Dodavatel: Název: Město Horní Cerekev
 Adresa: Nám. T. G. Masaryka 41
 IČO: 00248185
 DIČ: CZ00248185
 Tel.: 565 396 486
 Mob.: 702 133 323
 E-mail: podatelna@hornicerekev.cz
 www: www.hornicerekev.cz
2. Dodavatel v návaznosti na zákon č.634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele v platném znění, vydává tento reklamační řád, který stanovuje rozsah a podmínky odpovědnosti za vady v dodávce pitné vody dodávané vodovodem, odvádění odpadních vod kanalizací, způsobem fakturace a měření množství odebrané pitné nebo dodané odpaní vody, případně reklamaci dalších poskytovaných služeb v souvislosti se zajištěním dodávky a odvádění odpadních vod, včetně nároků vyplývajících z této odpovědnosti.
3. Reklamační řád se vztahuje na dodávku pitné vody z veřejného vodovodu a vypouštění odpadních vod do veřejné kanalizace realizované na základě písemné smlouvy, uzavřené podle §8, odst.6, zákona č.274/2001 Sb., mezi dodavatelem a odběratelem.

II. Definice pojmů

1. **Dodavatel** je vlastník vodovodu nebo kanalizace, popřípadě provozovatel vodovodu nebo kanalizace. Dodavatel dodává odběrateli pitnou vodu nebo odebírá vodu odpadní a za tuto službu účtuje odběrateli úplatu stanovenou podle platných předpisů.
2. **Odběratel** je vlastník pozemku nebo stavby připojené na vodovod nebo kanalizaci. U budov v majetku ČR je odběratelem organizační složka státu, které přísluší hospodaření s touto budovou podle zvláštního zákona; u budov, u nichž spoluvlastník budovy je vlastníkem bytu nebo nebytového prostoru jako prostorově vymezené části budovy a zároveň podílovým spoluvlastníkem společných částí budovy, je odběratelem společenství vlastníků. U pozemků nebo budov předaných pro hospodaření příspěvkových organizací zřízených územními samosprávnými celky jsou odběratelem tyto osoby. U spoluvlastnictví uzavírá smlouvu zpravidla většinový vlastník a při rovnosti podílů kterýkoliv z vlastníků, jednajících ve shodě a dohodě s ostatními.
3. **Vodoměr** – přístroj, kterým je měřeno množství vody dodané dodavatelem odběrateli. Patří do kategorie stanovených měřidel podle zvláštních právních předpisů (Zákon č. 505/1990 Sb., o metrologii, ve znění zákona č. 119/2000 Sb. – dále jen zákon o metrologii), u kterých musí být pravidelně ověřována přesnost měření (cejchování). U teplé a studené vody je interval

cejchování každých 5 let. Na základě odečtů vodoměrů vždy za fakturační období je dodavatelem fakturována úplata za odebranou nebo vypouštěnou vodu.

4. **Stížnost** – podání nebo sdělení, které odběratel podá, pokud se domnívá, že poskytnuté plnění ze strany dodavatele má nějaký nedostatek, nesprávné jednání nebo nečinnost, která poškodila odběratele.
5. **Reklamace** – dožadování se nápravy v plnění poskytnutém dodavatelem.
6. **Smlouva** – pro účely reklamačního řádu se jedná o Smlouvu o dodávce pitné vody nebo odvádění odpadní vody, kterou uzavře dodavatel a odběratel.

III. Rozsah a podmínky odpovědnosti za vady a místo jejich uplatnění

1. Odběratel má právo uplatnit vůči dodavateli odpovědnost za vady (reklamaci):
 - a) u dodávky pitné vody
 - na jakost dodávané pitné vody (zápach, zákal, barva, apod.)
 - na tlak nebo průtok
 - na množství dodané pitné vody (chybný odečet, pochybnost o funkčnosti nebo správnosti měření vodoměru)
 - b) u odvádění odpadních vod
 - na množství odebrané odpadní vody (chybný odečet, pochybnost o funkčnosti nebo správnosti měření vodoměru)
 - c) u fakturace za odebranou pitnou vodu nebo vypouštění odpadních vod
 - nesprávné nebo neúplné fakturační údaje na vystavené faktuře (adresa, období, cena, apod.)
 - na nesprávně zaúčtované zálohy
 - d) Jiné okolnosti, o kterých se odběratel domnívá, že nebyly poskytnuty v souladu se Smlouvou.
2. Reklamaci je povinen uplatnit odběratel bez zbytečného odkladu, a to:
 - a) Písemně na adresu dodavatele uvedenou ve smlouvě o dodávce vody
 - Reklamace musí obsahovat:
 - jméno a příjmení odběratele
 - adresu odběratele
 - místo odběru pitné vody
 - popis vady nebo jiný důvod reklamace

- b) Osobně v sídle společnosti dodavatele na adrese: Město Horní Cerekev,
Nám. T. G. Masaryka 41, 394 03 Horní Cerekev

v hodinách určených pro styk s veřejností:

Pondělí	7:30 - 11:00	12:00 - 17:00
Úterý	neúřední den	
Středa	7:30 - 11:00	12:00 - 17:00
Čtvrtek	7:30 - 11:00	12:00 - 15:00
Pátek	7:30 - 11:00	12:00 - 13:30

V případě ústně uplatněné reklamace je zaměstnanec dodavatele, pověřený vyřizováním reklamací, povinen sepsat na základě žádosti odběratele o tomto písemný záznam. Tento písemný záznam musí alespoň obsahovat body uvedené v odst. 2, písm.a). a musí být opatřen podpisem odběratele uplatňujícího reklamaci.

- c) Telefonicky - zaměstnanec dodavatele pověřený přijímáním telefonicky podaných reklamací je povinen vyhotovit o takto podané reklamaci písemný záznam s uvedením údajů nezbytných pro vyřízení reklamace s tím, že tato reklamace bude dodatečně v termínu do 10 kalendářních dnů dokladována odběratelem písemně nebo bude potvrzena podpisem odběratele uplatňujícího reklamaci v sídle dodavatele. Tento písemný záznam musí opět obsahovat alespoň body uvedené v odst. 2, písm.a).
3. V případě reklamace, kdy může dojít ke škodě na majetku nebo ohrožení zdraví osob, lze reklamaci uplatnit telefonicky na tel.: 723 040 065. Mimo hodiny určené pro styk s veřejností se postupuje stejně jako v případě havárií.
4. V případě písemností zaslaných odběratelem na adresu dodavatele, které nebudou obsahovat výše uvedené údaje nezbytné pro řádné uplatnění reklamace, nebudou tyto kvalifikovány jako reklamace a budou dodavatelem řešeny jako stížnosti v souladu s obecně závaznými právními předpisy.

IV. Způsob uplatnění odpovědnosti za vady a lhůty pro vyřízení reklamace

1. Dodavatel je povinen zajistit přijetí a vyřízení reklamace bez zbytečného odkladu na adrese:

Reklamace musí být vyřízena nejpozději do 30 dnů ode dne jejího uplatnění, pokud se dodavatel s odběratelem nedohodli na jiné 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 pověřením jeho funkčnosti, zúčastnit se osobně odběru

kontrolních vzorků nebo pověřit jinou osobu a předkládat dodavateli potřebné doklady k pověření správnosti účtovaného množství dodávané pitné vody.

3. 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, přičemž při tomto rozhodování vychází z již provedených a vyhodnocených vzorků vody dodávaných stejným vodovodem v dané lokalitě na základě plánu kontroly pitné vody dle aktuálně platného zákona č. 258/2000 Sb., schváleného orgánem ochrany veřejného zdraví. V případě, že bude rozhodnuto o odběru kontrolního vzorku, zajistí dodavatel nejpozději do 24 hodin od uplatnění reklamace odběr vzorků, který bude proveden buď za přítomnosti odběratele, nebo jím pověřené osoby anebo když odběratel odmítne účast, bez jeho přítomnosti. Současně dodavatel zajistí provedení rozboru tohoto vzorku v akreditované laboratoři. V případě, že odběratel bude trvat na provedení kontrolního vzorku a následném rozboru, přestože mu byl pověřeným zaměstnancem předložen přehled výsledků rozborů vzorků vody v dané lokalitě s tím, že tyto splňovaly hygienické požadavky na pitnou vodu stanovené vyhl. č.376/2000 Sb. a reklamace bude po provedení rozboru vzorku kvalifikována jako neoprávněná, má dodavatel právo vyúčtovat odběrateli náklady na provedení odběru a rozboru kontrolního vzorku vody.
4. Na základě reklamace množství dodávané pitné vody, kdy ze strany odběratele není zpochybňována funkčnost vodoměru a správnost měření, uplatněné nejpozději do 21 pracovních dnů po obdržení faktury, zajistí dodavatel ve lhůtě do 5 pracovních dnů od podání reklamace provedení kontrolního odečtu stavu vodoměru, a to buď za přítomnosti odběratele, nebo jím pověřené osoby anebo když odběratel odmítne účast, bez jeho přítomnosti. Vyhodnocení reklamace bude provedeno bezprostředně po provedení kontrolního opisu stavu vodoměru a porovnání zjištěných údajů s údaji o odběrném místě vedeném dodavatelem za srovnatelné časové období.
5. V případě reklamace množství dodané pitné vody z důvodu pochybnosti o správnosti měření dodané pitné vody vodoměrem
 - a) zajistí dodavatel na základě písemné žádosti (objednávky) odběratele, doručené nejpozději do 15 pracovních dnů po provedené výměně vodoměru (při demontáži vodoměru) přezkoušení vodoměru u autorizované zkušebny, a to ve lhůtě do 30-ti dnů od jejího doručení. Výsledky přezkoušení oznámí dodavatel neprodleně písemně odběrateli.
 - b) má odběratel právo 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 dodavatele 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 reklamace se postupuje podle § 17 odst. 4 písm. a). Zákona o vodovodech a kanalizacích.

6. 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 tom případě provádí podle skutečného odběru ve stejném období roku předcházejícímu tomu období, které je předmětem reklamace 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 dodavatel s odběratelem nedohodne 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 s odečtem provedeným na tomto měřidle provede postupem uvedeným v písmenu a),
 - d) vodoměr je nefunkční, hradí náklady spojené s jeho výměnou a přezkoušením dodavatel.
7. Jestliže jsou důvodem reklamace nesprávně uvedené údaje na faktuře, je odběratel povinen tuto fakturu vrátit dodavateli před uplynutím lhůty splatnosti. Dodavatel je pak povinen podle povahy nesprávnosti faktury fakturu opravit nebo vyhotovit fakturu novou. Oprávněným vrácením faktury se adekvátně prodlužuje původní lhůta splatnosti.
8. Při změně odběratele postupuje odběratel dle podmínek uvedených v Příloze Smlouvy o dodávce vody, reklamace z důvodu neoznámení změny odběratele nebudou odběratelem akceptovány. V případě, že opravu fakturace bude třeba provést z důvodu nesplnění informačních povinností odběratele, má dodavatel právo vyúčtovat odběrateli náklady s tím spojené.
9. Reklamace odběratele bude zamítnuta, pokud se neprokáže, že dodávka pitné vody měla vady. Dále bude reklamace zamítnuta v případě, že odběratel vadu neoznámí bez zbytečného odkladu poté, kdy vadu zjistil nebo při vynaložení odborné péče měl vadu zjistit. V ostatním se uplatňování reklamací, pokud dále v reklamačním řádu není upraveno jinak, řídí přiměřeně ustanoveními občanského zákoníku.

V. Nároky vyplývající z odpovědnosti za vady

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 aktuálně platného zákona č.258/2000 Sb. prohlášena za užitkovou, má odběratel právo požádat o poskytnutí slevy z vodného, přičemž výše této slevy bude posouzena individuálně s přihlédnutím k závažnosti vady a jejímu rozsahu.
2. V případě oprávněné reklamace množství dodané pitné vody bude postupováno dle čl. IV. Odst. 6 tohoto Reklamačního řádu.
3. V ostatních případech, kdy bude uznána oprávněnost reklamace, je dodavatel povinen bez zbytečného odkladu na vlastní náklady reklamaci vyřešit, a to odstraněním závadného stavu.

4. Ustanovení, která nejsou výslovně uvedena v tomto Reklamačním řádu, budou řešena v souladu s příslušným ustanovením zákona č.274/2001 Sb., občanského zákoníku a dalších relevantních předpisů, v jejich aktuálním znění, případě podle Smlouvy o dodávce pitné vody a odvádění odpadních vod, uzavřené mezi dodavatelem a odběratelem.

VI. Závěrečná ustanovení

Tento reklamační řád nabývá účinnosti dnem: 1.5.2026