

Obec Trojanovice
744 01 Trojanovice 210

REKLAMAČNÍ ŘÁD

I. OBECNÁ USTANOVENÍ

Obec Trojanovice jako dodavatel pitné vody z vodovodu a poskytovatel služby odvádění odpadních vod kanalizací, vydává ve smyslu § 36 odst. 3, písmeno g) zákon č. 274/2001 Sb., o vodovodech a kanalizacích pro veřejnou potřebu a o změně některých zákonů (dále jen Zákon) a v návaznosti na zákon č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele v platném znění, tento **Reklamační řád.** Reklamační řád stanovuje podmínky a rozsah odpovědnosti za vady poskytovaných služeb v souvislosti se zajištěním dodávky vody a odvádění odpadních vod kanalizací. Dále stanovuje způsob a místo jejich uplatnění včetně nároků vyplývajících z této odpovědnosti. Reklamační řád se vztahuje na dodávku vody z vodovodu a odvádění odpadních vod kanalizací realizovaných 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 reklamovat:
Pozn. pro účely reklamačního řádu se odběratelem rozumí i plátce faktur
u dodávky pitné vody
- jakost dodávané pitné vody
- množství dodané pitné vody

u odvádění odpadních vod
- odvádění odpadních vod v dohodnutém rozsahu a stanoveným způsobem
- množství odváděných odpadních vod.

III. MÍSTO A FORMA UPLATNĚNÍ REKLAMACE

Reklamaci uplatňuje odběratel:
a) písemně, emailem nebo prostřednictvím datové schránky
Adresa pro doručování písemností:
Obec Trojanovice, Trojanovice 210, 744 01
E-mailová adresa pro doručení reklamace - marek.hvizd@trojanovice.cz
Datová schránka dodavatele: 2yzbsk8
b) telefonicky na čísle: 725 139 018

IV. NÁLEŽITOSTI REKLAMACE

- jméno a příjmení odběratele, je-li fyzickou osobou nebo obchodní firmu (název) a IČO, je-li právnickou osobou
- kontaktní adresa odběratele - bydliště nebo sídlo
- kontakt na odběratele – telefon, e-mail
- místo odběru pitné vody nebo vypouštění odpadních vod
- popis vady nebo reklamace poskytované služby
- datum podání reklamace

Stejné údaje jsou nezbytné pro reklamaci uplatněnou telefonicky. 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.

V. ZPŮSOB A LHŮTY PRO VYŘÍZENÍ REKLAMACE

Zaměstnanec, který reklamaci přijímá je povinen o tom sepsat písemný záznam v rozsahu náležitostí požadovaných výše a vydat odběrateli písemné potvrzení o přijetí reklamace, ve kterém musí být uvedeno datum, kdy odběratel reklamaci uplatnil, co je jejím obsahem, jaký způsob vyřízení reklamace odběratel požaduje a kontaktní údaje odběratele pro účely poskytnutí informace o vyřízení reklamace. Reklamace musí být vyřízena nejpozději do 30 kalendářních dnů ode dne uplatnění reklamace, pokud se dodavatel s odběratelem prokazatelně (písemně, e-mailem, vyjádřením souhlasu odběratele v DS) nedohodne na delší lhůtě. Dodavatel je povinen vydat odběrateli potvrzení o datu a způsobu vyřízení reklamace, případně

písemné (poštou, e-mailem, DS) odůvodnění zamítnutí reklamace. 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 svéprávnou dospělou osobu, umožnit přístup pověřeným zaměstnancům dodavatele do připojené nemovitosti a k vnitřnímu vodovodu nebo vnitřní kanalizaci za účelem prověření odvádění odpadních vod a předkládat dodavateli potřebné doklady k prověření správnosti účtovaného množství dodané pitné vody a odvádění odpadních vod.

VI. DRUHY REKLAMOVANÝCH VAD

Zjevná vada jakosti vody (zápach, zákal, barva apod.) musí být reklamována odběratelem bez zbytečného odkladu, 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 zákona č. 258/2000 Sb., ve znění pozdějších předpisů schváleného orgánem ochrany veřejného zdraví. Odběr kontrolního vzorku zajistí dodavatel nejpozději do 24 hodin od uplatnění reklamace s tím, že odběr vzorků bude proveden za přítomnosti odběratele nebo jím pověřené osoby. Současně dodavatel zajistí provedení rozboru tohoto vzorku v akreditované laboratoři. V případě, že odběratel bude trvat na provedení kontrolního odběru vzorku a následném rozboru, přestože mu byl pověřeným zaměstnancem dodavatele předložen přehled výsledků rozborů vzorků vody v dané lokalitě s tím, že tyto splňovaly hygienické požadavky na pitnou vodu stanovené platnou právní úpravou a reklamace bude po provedení rozboru odebraného vzorku vody z vodovodu kvalifikována jako neoprávněná, má dodavatel právo vyúčtovat odběrateli náklady na provedení odběru a rozboru tohoto kontrolního vzorku vody.

Na základě **reklamace množství dodané pitné vody**, kdy ze strany odběratele není zpochybňována funkčnost vodoměru a správnost měření, zajistí dodavatel ve lhůtě do 5 pracovních dnů od předání reklamace k prověření provedení kontrolního odečtu stavu vodoměru, a to za přítomnosti odběratele nebo jím pověřené osoby. Vyhodnocení reklamace bude provedeno bezprostředně pro provedení kontrolního opisu stavu vodoměru a porovnání zjištěných údajů s údaji o odběrném místě vedeném dodavatelem za srovnatelné časové období.

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 autorizovaného metrologického střediska dle zákona č. 505/1990 Sb. ve znění pozdějších předpisů. 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 a prováděcí vyhlášky č. 428/2001 Sb., v platném znění.

Odběratel má 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.

V případě **reklamace odvádění odpadních vod v dohodnutém rozsahu a stanoveným způsobem** zajistí dodavatel nejpozději do 10 pracovních dnů od předání reklamace dodavateli prošetření reklamace na místě samém za přítomnosti odběratele nebo jím pověřené osoby.

V případě **reklamace množství odváděných odpadních vod** je dodavatel povinen do 10 pracovních dnů od předání reklamace dodavateli prověřit údaje, na základě, kterých je množství stanoveno. V případech velkých provozoven využívaných k podnikatelským účelům, kdy není množství odpadních vod měřeno, může se dodavatel s odběratelem dohodnout na prověření množství odvádění odpadních vod umístěním měřicího zařízení dodavatele na dohodnutém místě a po stanovenou dobu.

VII. NÁROKY VYPLÝVAJÍCÍ Z ODPOVĚDNOSTI ZA VADY

V případě dodávky pitné vody, u které bylo na základě reklamace její jakosti prokázáno, že nesplňuje hygienické požadavky na pitnou vodu dle platné právní úpravy a tato voda bude orgánem ochrany veřejného zdraví ve smyslu zákona 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. V případě oprávněné reklamace množství dodané pitné vody bude postupováno dle § 17 zákona č. 274/2001 Sb., v případě reklamace množství odvedené odpadní vody podle § 19 téhož Zákona. V ostatních případech je dodavatel povinen bez zbytečného odkladu na vlastní náklady oprávněnou reklamaci vyřešit, a to odstraněním závadného stavu. Uplatněním nároku z odpovědnosti za vady zůstává nedotčena odpovědnost dodavatele za škody způsobené provozní činností ve smyslu § 2924 občanského zákoníku (z. č. 89/2012 Sb.).

Odběratel, který je zároveň spotřebitelem (fyzická osoba, která nejedná v rámci své podnikatelské činnosti), v případě že není spokojen s vyřízením reklamace dodavatelem, má možnost obrátit se na Českou obchodní inspekci a tuto požádat o vyřešení sporu mimosoudní cestou. Takový návrh může spotřebitel podat nejpozději do 1 roku ode dne, kdy uplatnil své právo, které je předmětem sporu u prodávajícího. Více informací k této problematice je uvedeno na stránkách České obchodní inspekce: www.coi.cz.

VIII. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

Reklamační řád byl schválen rozhodnutím starosty číslo 39/2025 ze dne 28.11.2025. Znění reklamačního řádu nabývá účinnosti dne 28.11.2025.



Mgr. Jiří Novotný

starosta obce Trojanovice