



# Vodárenská Svitavy s.r.o.

Vodárenská Svitavy s.r.o., se sídlem č.p. 494, 569 01 Hradec nad Svitavou, IČO: 27549704, DIČ: CZ27549704, tel. 461 311 600, www.vodarenskasvitavy.cz  
Společnost je zapsána v obchodním rejstříku u Krajského soudu v Hradci Králové, oddíl C, vložka 25565.

## REKLAMAČNÍ ŘÁD DODÁVKY VODY A ODVÁDĚNÍ ODPADNÍCH VOD

### Čl. 1

Společnost Vodárenská Svitavy s.r.o. jako provozovatel vodovodů a kanalizace (dále jen „provozovatel“ či „dodavatel“) vydává v souladu s ustanovením § 36 odst. 3 písm. g) zák. č. 274/2001 Sb., o vodovodech a kanalizacích pro veřejnou potřebu, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „Zákon“), tento reklamační řád.

### Čl. 2

Reklamační řád stanovuje rozsah a podmínky odpovědnosti za vady dodávek vody dodané vodovodem a reklamaci poskytovaných služeb v souvislosti se zajištěním dodávky vody z vodovodu a odvádění odpadních vod kanalizací, 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 Zákona.

### Čl. 3

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

- a) u dodávky pitné vody:
  - na jakost dodávané vody
  - na množství dodané vody
- b) u odvádění odpadních vod
  - na odvádění odpadních vod stanoveným způsobem
  - na množství odváděných odpadních vod
- c) u vyúčtování:
  - na nesprávné zaúčtování zálohy
  - na jakoukoliv vadu vyúčtování, která brání jeho včasné úhradě

### Čl. 4

Reklamaci uplatňuje odběratel bez zbytečného odkladu nejpozději do 30 dní od skutečnosti, která je důvodem reklamace:

- písemně na adresu pro doručování písemností uvedenou ve smlouvě o dodávce vody a odvádění odpadních vod

- osobně v sídle společnosti: Hradec nad Svitavou 494 – čistírna odpadních vod pro město Svitavy v provozní době denně od 07.00 hodin do 11.00 hodin a od 11.30 hodin do 14.45 hodin nebo v Zákaznickém centru společnosti: na Městském úřadě Svitavy v kanceláři č. 111, T. G. Masaryka 25, Svitavy v provozní době každé pondělí od 7.15 hodin do 11.30 hodin a od 12.30 hodin do 16.45 hodin s tím, že v případě takto uplatněné reklamace je zaměstnanec dodavatele pověřený vyřizováním reklamací povinen na žádost odběratele sepsat písemný záznam o uplatněné reklamaci, který odběratel podepíše.
- telefonicky na ekonomickém úseku (461 311 600) s tím, že v případě takto uplatněné reklamace je zaměstnanec dodavatele pověřený přijímáním telefonicky podaných reklamací povinen vyhotovit o takto podané reklamaci na žádost odběratele písemný záznam (viz příloha č. 1).
- emailem nebo prostřednictvím datové schránky (tyto kontakty na provozovatele jsou uvedeny ve Smlouvě, na faktuře a webových stránkách provozovatele)

### Čl. 5

Písemná reklamační žádost musí obsahovat:

- jméno a příjmení nebo obchodní jméno odběratele
- adresu odběratele
- místo odběru vody nebo vypouštění odpadních vod
- popis vady nebo reklamace
- stav vodoměru v případě reklamace množství dodané vody.

Stejně údaje jsou nezbytné pro reklamaci uplatněnou osobně či 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.

#### Čl. 6

Dodavatel je povinen zajistit, aby po celou provozní dobu byl na Zákaznickém centru přítomen zaměstnanec pověřený vyřizováním reklamací. V případě, že není možno vyřídit reklamaci 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. Reklamacie musí být vyřízena nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění reklamacie, vyjma případu uvedeného v čl. 10, pokud se dodavatel s odběratelem nedohodli jinak.

#### Čl. 7

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, umožnit přístup pověřeným zaměstnancům dodavatele do připojené nemovitosti za účelem prověření odvádění odpadních vod a předkládat dodavateli potřebné doklady k prověření správnosti účtovaného množství dodané vody a odvádění odpadních vod.

#### Čl. 8

Zjevná vada jakosti vody (zápach, zákal, barva apod.) je nutno reklamovat 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 vody dle zákona č. 258/2000 Sb., o ochraně veřejného zdraví, schváleného orgánem ochrany veřejného zdraví. Odběr kontrolního vzorku zajistí dodavatel nejpozději do 24 hodin od uplatnění reklamacie 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 platnými právními předpisy nebo povolené orgánem ochrany veřejného zdraví a reklamacie bude po provedení rozboru vzorku kvalifikována

jako neoprávněna, uhradí odběratel náklady na provedení odběru a rozboru kontrolního vzorku vody.

#### Čl. 9

V případě reklamacie množství dodané vody, kdy ze strany odběratele není zpochybňována funkčnost vodoměru a správnost měření, zajistí dodavatel ve lhůtě do 7 pracovních dnů od podání reklamacie provedení kontrolního odečtu stavu vodoměru, a to za přítomnosti odběratele nebo jím pověřené osoby. Vyhodnocení reklamacie bude provedeno bezprostředně po provedení kontrolního odečtu stavu vodoměru a porovnání zjištěných údajů s údaji o odběrném místě vedeném dodavatelem.

#### Čl. 10

Při reklamaci množství dodané vody z důvodu pochybnosti o správnosti měření dodané vody vodoměrem, zajistí dodavatel na základě písemné žádosti odběratele ve lhůtě do 30 dnů od jejího doručení přezkoušení vodoměru u autorizované zkušebny. Žádost o přezkoušení vodoměru nezabavuje odběratele povinnosti zaplatit ve stanovené lhůtě úplatu za vodné a stočné.

Výsledky přezkoušení oznámí dodavatel neprodleně písemně odběrateli.

Podle výsledků a zjištění přezkoušení vodoměru vyžádaného odběratelem se bude postupovat takto:

- a) pokud se vodoměr považuje za nefunkční, stanoví se množství dodané vody podle skutečného odběru ve stejném období roku předcházejícímu tomu období, které je předmětem reklamacie 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, přičemž za období vypořádání se považuje období od posledního skutečně provedeného odečtu vodoměru předcházejícího skutečnému odečtu vodoměru na základě kterého došlo k výměně vodoměru do dne výměny vodoměru, pokud se dodavatel s odběratelem nedohodne jinak,
- b) jestliže údaje vodoměru splňují požadavky stanovené zvláštním právním předpisem, hradí náklady spojené s výměnou a přezkoušením vodoměru odběratel,
- c) pozbylo-li platnosti ověření vodoměru, považuje se vodoměr za nefunkční; stanovení množství dodané vody se v případě nesouhlasu odběratele provede postupem uvedeným v písmenu a) tohoto článku,
- d) jestliže je vodoměr nefunkční, hradí náklady spojené s jeho výměnou a přezkoušením dodavatel.

#### Čl. 11

Odběratel má právo zajistit 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.

#### Čl. 12

V případě reklamace množství odvádění odpadních vod, popřípadě způsobu jejich odvádění zajistí dodavatel nejpozději do 7 dnů prošetření reklamace na místě samém za přítomnosti odběratele nebo jím pověřené osoby.

#### Čl. 13

Má-li dodavatel pochybnosti o správnosti měření nebo zjistí-li závadu na měřicím zařízení, má právo požadovat přezkoušení měřicího zařízení. Odběratel je povinen na základě písemné žádosti dodavatele do 30 dnů od doručení žádosti zajistit přezkoušení měřicího zařízení u autorizované zkušebny. Výsledek přezkoušení oznámí písemně odběratel neprodleně dodavateli.

Zjistí-li se při přezkoušení měřicího zařízení vyžádaném dodavatelem, že

- a) údaje měřicího zařízení se odchyľují od skutečnosti více, než připouští technický předpis tohoto měřicího zařízení, měřicí zařízení se považuje za nefunkční; v tomto případě hradí náklady spojené s výměnou a přezkoušením měřicího zařízení odběratel,
- b) údaje měřicího zařízení se neodchyľují od skutečnosti více, než připouští příslušný technický předpis, hradí náklady spojené s výměnou a přezkoušením měřicího zařízení dodavatel,
- c) měřicí zařízení je vadné, hradí náklady spojené s jeho výměnou a přezkoušením odběratel, který je též povinen neprodleně zajistit jeho výměnu za správné a funkční měřicí zařízení.

#### Čl. 14

V ostatních případech, kdy předmětem reklamace není množství dodané vody nebo odvedené odpadní vody, je dodavatel povinen bez zbytečného odkladu na vlastní náklady oprávněnou reklamaci vyřešit, a to odstraněním závadného stavu a zajistit opravu fakturace vyplývající z reklamace.

#### Čl. 15

Při změně odběratele postupuje odběratel dle podmínek uvedených ve smlouvě. Reklamace z důvodu neoznámení změny odběratele nebude považována za důvodnou a nebude uznána její oprávněnost.

V případě, že opravu fakturace bude třeba provést z důvodu nesplnění informačních povinností odběratele, bude tato oprava provedena na náklady odběratele.

#### Čl. 16

Reklamace odběratele bude zamítnuta, pokud odběratel neprokáže, že dodávka vody nebo odvádění odpadních vod mělo vady. Dále bude reklamace zamítnuta v případě, že odběratel vadu neoznámí bez zbytečného odkladu poté, kdy vady zjistil nebo při vynaložení odborné péče měl vady zjistit. V ostatním se uplatňování reklamací, pokud dále v reklamačním řádu není upraveno jinak, řídí přiměřeně ustanoveními občanského zákoníku.

#### Čl. 17

V případě, že dojde mezi dodavatelem a spotřebitelem ke vzniku spotřebitelského sporu ze smlouvy na dodávku vody z vodovodu a odvádění odpadních vod kanalizací, který se nepodaří vyřešit vzájemnou dohodou, může spotřebitel podat návrh na mimosoudní řešení takového sporu určenému subjektu mimosoudního řešení spotřebitelských sporů, kterým je:

Česká obchodní inspekce

Ústřední inspektorát - oddělení ADR

Štěpánská 44, 110 00 Praha 1

e-mail: [adr@coi.cz](mailto:adr@coi.cz), web: [www.coi.cz/informace-o-adr/](http://www.coi.cz/informace-o-adr/).

Spotřebitel může využít rovněž platformu pro řešení sporů online, která je zřízena Evropskou komisí na adrese:

<http://ec.europa.eu/consumers/odr/>.

#### Čl. 18

Tento reklamační řád nabývá účinnosti dnem 20.12.2022.

#### **Příloha č. 1:**

Písemný záznam o podané reklamaci

Jméno a příjmení odběratele / Obchodní jméno odběratele:

Adresa odběratele:

Místo odběru vody:

Popis vady nebo reklamace:

Stav vodoměru v případě reklamace množství dodané vody: