



**OBEC SVĚMYSLICE**  
Svěmyslice 18, 250 91 Zeleneč vČechách  
IČ: 00639672, DIČ: CZ 00639672  
tel./fax: 281925183, [info@svemyslice.eu](mailto:info@svemyslice.eu)

## **Směrnice č. 17/2018**

### **Reklamační řád**

**Zastupitelstvo obce Svěmyslice schválilo na zasedání č. 25/2018 dne 20. června 2018 Směrnicí č. 17/2018 o zásadách zpracování osobních údajů obcí Svěmyslice.**

Obec Svěmyslice jako vlastník a provozovatel vodovodů a kanalizací (dále jen “dodavatel”) ve smyslu § 36 odst. 3 písm. g) zákona č. 274/2001 Sb., o vodovodech a kanalizacích pro veřejnou potřebu a o změně některých zákonů (zákon o vodovodech a kanalizacích), v platném znění, v souvislosti s dodávkou pitné vody vodovodem a odváděním odpadních vod kanalizací a službami s tím spojenými vydává tento reklamační řád.

Reklamační řád řeší rozsah a podmínky odpovědnosti dodavatele za vady dodávek a služeb, způsob a místo uplatnění práv vyplývajících z této odpovědnosti (reklamační řád).

#### **Druhy práv z vad**

Odběratel má právo uplatnit vůči dodavateli práva z nedodání pitné vody a z neodvedení odpadních vod.

Odběratel má právo uplatnit vůči dodavateli práva z vad jakosti a účtovaného množství dodané pitné vody a vad množství odváděných odpadních vod.

Odběratel má právo uplatnit vůči dodavateli práva z vad předpisu záloh a z vad vyúčtování vodného a stočného, zejm. nesprávně stanovené výše záloh, nesprávně zúčtované zálohy a nesprávnou výši vyúčtování.

## **Místo a forma uplatnění reklamace**

Odběratel vady dodavateli může vytknout písemně v listinné podobě poštou na adresu [Obec Svémyslice, Svémyslice 18, 250 91] nebo v elektronické podobě e-mailem na e-mailovou adresu [voda@svemyslice.eu] nebo datovou zprávou do datové schránky [uydatxc ].

Odběratel vady dodavateli může vytknout též osobně v sídle obecního úřadu obce v úředních hodinách. Dodavatel zajistí, že po celou dobu úředních hodin bude přítomen zaměstnanec pověřený přijímáním vytčených vad (reklamací). Nelze-li vytčené vady vyřešit ihned, o ústním vytčení vad dodavatel sepíše záznam a jedno vyhotovení předá odběrateli.

Reklamacie musí obsahovat

1. jméno a příjmení, resp. název nebo obchodní firmu odběratele,
2. kontaktní adresu odběratele,
3. adresu připojené nemovité věci,
4. popis vady a požadované nápravy.

Reklamacie bez uvedení odběratele (anonymní reklamacie) se nevyřizují. Pokud reklamacie neobsahuje některou z ostatních náležitostí a nelze ji dovodit ze souvislostí, dodavatel odběratele vyzve k doplnění reklamacie. Do doby doplnění chybějícího reklamacie nebude řešena.

## **Lhůta pro vyřízení reklamace**

Dodavatel vyřizuje ústní reklamacie, pokud to umožňuje povaha věci, zpravidla ihned při podání.

V případě písemné reklamacie a v případě ústní reklamacie, kterou dodavatel nevyřídí ihned při podání, je dodavatel povinen odběratele písemně vyrozumět o způsobu vyřízení reklamacie ve lhůtě 30 dnů, nebyla-li dohodnuta delší lhůta nebo něco jiného.

## **Řešení jednotlivých druhů reklamací**

Dodavatel ověří odběratelem uváděné rozhodné skutečnosti týkající se reklamované záležitosti.

Pokud je to k prošetření reklamacie potřebné, odběratel je povinen poskytnout dodavateli nezbytnou součinnost podle povahy případu, např. zpřístupnit vodoměr, vodovodní a kanalizační přípojku, vnitřní vodovod, vnitřní kanalizaci, umožnit zkoušku funkce těchto zařízení, umožnit odběr vzorku pitné vody z kohoutku v připojené nemovité věci, odpovídat na doplňující dotazy a předkládat potřebné doklady, např. o materiálu, z něhož je zařízení zhotoveno atp.

Vady spočívající v nedodání pitné vody a v neodvedení odpadních vod řeší dodavatel obnovením dodávek pitné vody a obnovením odvádění odpadních vod s případným náhradním zásobováním pitnou vodou a náhradním odváděním odpadních vod. Náhradní zásobování a odkanalizování v případě, že příčina vady tkví v odběratelově vodovodní nebo kanalizační přípojce (mimo případy, za něž odpovídá dodavatel), vnitřním

vodovodu či vnitřní kanalizaci, dodavatel zajišťuje jen v případě, že si tuto službu u něj odběratel objedná a uhradí ji.

Vady jakosti pitné vody (zápach, zákal, barva, pachut' apod.) odběratel může reklamovat nejpozději do 24 hodin od zjištění. Dodavatel bez zbytečného odkladu od uplatnění reklamace zajistí odběr kontrolního vzorku u odběratele na vodovodním kohoutku a následně tento vzorek podrobí laboratornímu rozboru v akreditované laboratoři; uvedený postup se neuplatní v případě, že byl v dané lokalitě v téže době odebrán jiný vzorek pitné vody, ať na základě reklamace jiného odběratele, nebo na základě postupu podle provozního řádu vodovodu.

Vady účtovaného množství pitné vody dodavatel řeší opětovným odečtem stavu vodoměru, který provede zpravidla do sedmi dnů od přijetí reklamace. Pokud odběratel kromě toho vytýká též vadu správnosti měření, nebo pokud vytýká nefunkčnost vodoměru, dodavatel předmětný vodoměr do 30 dnů od přijetí reklamace demontuje a podrobí úřednímu přezkoušení v autorizovaném metrologickém středisku; přezkoušení není nutné, je-li nefunkčnost vodoměru jasně patrná. Odběratel může správnost měření nebo nefunkčnost vodoměru vytknout nejpozději při výměně vodoměru. Namísto přezkoušení vodoměru v autorizovaném metrologickém středisku může odběratel u Českého metrologického institutu objednat metrologickou zkoušku vodoměru v místě jeho instalace; zkouška nemůže proběhnout bez přítomnosti dodavatele.

Pokud se při přezkoušení v autorizovaném metrologickém středisku, resp. při zkoušce na místě ukáže, že vodoměr nepracuje s vyšší než přípustnou odchylkou měření a že jeho úřední ověření (cejch) dosud nepozbylo platnost, vodoměr je funkční a údaje z něj zjištěné platí. V opačném případě vodoměr je nefunkční, údaje z něj zjištěné neplatí a množství dodané vody se stanoví podle odběru ve stejném období předešlého roku a v případě, že takové údaje nejsou k dispozici, nebo jsou zjevně zpochybnitelné např. z důvodu poruchy apod., stanoví se množství dodané vody podle následného odběru ve stejném období roku nebo podle směrných čísel roční potřeby vody, pokud se dodavatel s odběratelem nedohodne jinak. Reklamované období je období od posledního odečtu vodoměru (příp. od předposledního odečtu vodoměru, pokud se na vadu měření či na nefunkčnost vodoměru přijde v souvislosti s jeho odečtem) do dne jeho výměny.

### **Práva odběratele z vad**

Nesplňuje-li pitná voda hygienické požadavky na pitnou vodu, má odběratel právo na poskytnutí slevy z vodného, přičemž výše této slevy bude stanovena individuálně s přihlédnutím k závažnosti vady.

V případě vad účtovaného množství dodané pitné vody, resp. odvedené odpadní vody se postupuje podle § 17, resp. § 19 zákona o vodovodech a kanalizacích.

V ostatních případech je dodavatel povinen bez zbytečného odkladu na vlastní náklady oprávněnou reklamaci vyřešit, a to odstraněním závadného stavu, popř. spolu se zajištěním náhradního zásobování pitnou vodou, resp. náhradního odvádění odpadních vod. Je-li vodné nebo stočné účtováno dvousložkově, dodavatel poskytne poměrnou slevu z pevné složky, pokud je vodovod či kanalizace nefunkční nejméně 24 hodin.

## **Náklady na prošetření reklamace**

Náklady na prošetření reklamace nese dodavatel. Je-li reklamace neoprávněná, resp. prokáže-li se odpovědnost odběratele za vznik vady (např. nefunkčnost vodoměru zapříčiněná jeho nedostatečnou ochranu proti mrazu), dodavatel je oprávněn odběrateli vyúčtovat vynaložené věcné a osobní náklady na její prošetření.

## **Práva odběratele, který je spotřebitelem**

Pokud odběratel, který je spotřebitelem, nesouhlasí s vyřízením reklamace, je oprávněn obrátit se na Českou obchodní inspekci jako subjekt mimosoudního řešení spotřebitelských sporů. Bližší informace je možné získat na internetových stránkách [www.coi.cz](http://www.coi.cz).

## **Účinnost reklamačního řádu**

Směrnice Reklamační řád nabývá účinnosti: dnem schválení

Ve Svémyslicích 20. června 2018

.....  
starosta obce  
Pavel Hojer

.....  
místostarosta obce  
Pavel Zámečník

Vyvěšeno: 18.07.2018  
Sejmuto: 03.08.2018