



Město Žulová
Hlavní č.p. 36, 790 65

IČO: 00303682
DS: j5ub744
Tel: 584 437 129
Email: podatelna@mestozulova.cz
<https://zulova.cz>

REKLAMAČNÍ ŘÁD

dodávky pitné vody a odvádění odpadních vod

Čl. 1

Město Žulová, jako dodavatel pitné vody z vodovodu pro veřejnou potřebu (dále jen vodovod) a subjekt zajišťující odvádění odpadních vod do kanalizace pro veřejnou potřebu (dále jen kanalizace), vydává ve smyslu § 36, odst. 3, písm. g) zákona č. 274/2001 Sb., o vodovodech a kanalizacích v platném znění (dále jen zákon) tento reklamační řád.

Čl. 2

Reklamační řád stanovuje rozsah a podmínky odpovědnosti za vady dodávek pitné 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 pitné 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 formou reklamace

a) u dodávky pitné vody

- na jakost dodávané vody
- na množství dodávané vody
- na tlak dodávané vody
- ověření správnosti chodu vodoměru

b) u odvádění odpadních vod

- na odvádění odpadních vod stanoveným způsobem
- na množství a kvalitu odváděných vod

c) u vyúčtování

- na nesprávnost vyúčtování zálohy
- na jakoukoliv vadu vyúčtování, jež brání jeho včasné úhradě.

Čl. 4

Reklamací uplatňuje odběratel bez zbytečného odkladu

- písemně v tištěné nebo elektronické podobě na adresu dodavatele
- osobně v sídle dodavatele
- v případě reklamace jakosti dodávané pitné vody nebo odvádění odpadních vod, kdy může dojít ke škodě na majetku nebo ohrožení zdraví osob, lze reklamaci uplatnit i telefonicky
- kontakty na dodavatele jsou k dispozici na internetových stránkách <https://zulova.cz>

Čl. 5

Písemná reklamace musí obsahovat

- jméno a příjmení nebo obchodní jméno odběratele
- adresu odběratele, případně i kontaktní telefon nebo e-mail
- místo odběru pitné vody nebo vypouštění odpadních vod, či místo uplatnění reklamace
- popis vady nebo reklamace.

Stejně údaje jsou nezbytné pro reklamaci uplatněnou telefonicky. V případě písemností zaslaných odběratelem na adresu dodavatele, které nebudou obsahovat výše uvedené údaje, nezbytné pro uplatnění reklamace, nebudou tyto kvalifikovány jako reklamace.

Čl. 6

V případě, že není možné 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. Reklamace musí být vyřízena nejpozději do 30-ti dnů ode dne uplatnění reklamace, vyjma případu uvedeného v čl. 10, pokud se dodavatel s odběratelem nedohodli jinak. Není-li možné reklamaci v uvedené lhůtě vyřídit, informuje dodavatel odběratele písemně o způsobu a termínu řešení.

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 výměnu 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 účtování množství dodané pitné vody a odvádění odpadních vod.

Čl. 8

Zjevná vada jakosti vody (zápach, zákal, barva apod.) musí být reklamována odběratelem bez zbytečného odkladu po jejím zjištění. Na základě popisu reklamované vady rozhodne dodavatel, zda bude proveden kontrolní odběr vzorku vody v dané lokalitě. V případě kladného rozhodnutí bude odběr proveden do 24 hodin od uplatnění reklamace, za účasti odběratele nebo jím pověřené osoby. V případě rozhodnutí, že kontrolní odběr vzorku nebude proveden a odběratel bude trvat na jeho provedení, bude jeho žádosti vyhověno. Rozbory vody budou prováděny v akreditované laboratoři. Dodavatel provede písemné vyhodnocení reklamace na základě dostupných údajů, jehož součástí bude zhodnocení oprávněnosti reklamace. Bude-li reklamace klasifikována jako neoprávněná, uhradí odběratel veškeré náklady spojené s jejím vyhodnocením.

Čl. 9

V případě reklamace množství dodané pitné vody, kdy ze strany odběratele není zpochybňována funkčnost vodoměru a správnost měření, zajistí dodavatel ve lhůtě do 3 dnů od podání reklamace provedení kontrolního odečtu stavu vodoměru, a to za přítomnosti odběratele nebo jím pověřené osoby. Vyhodnocení reklamace bude provedeno bezprostředně po provedení kontrolního opisu 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 pitné vody vodoměrem, zajistí na základě písemné žádosti odběratele, ve lhůtě do 30-ti dnů od jejího doručení, přezkoušení vodoměru u subjektu oprávněného provádět státní metrologickou kontrolu měřidel. 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. Žádost o přezkoušení vodoměru nezbavuje odběratele povinnosti zaplatit ve stanovené lhůtě vodné a stočné. 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. Zjistí-li se odchylka větší, než připouští zákon č. 505/1990 Sb. o metrologii v platném znění, vodoměr se považuje za nefunkční a při stanovení množství dodané pitné vody, pro vypořádání případné reklamace, se postupuje podle § 17, odst. 4, písm. a) zákona č. 274/2001 Sb., ve znění pozdějších předpisů.

V případě oprávněné reklamace množství dodané pitné vody bude postupováno podle § 17 zákona č. 274/2001 Sb., ve znění pozdějších předpisů.

Čl. 11

V případě reklamace množství odváděných odpadních vod, popřípadě způsobu jejich odvádění zajistí dodavatel nejpozději do 3 dnů prošetření reklamace na místě samém za přítomnosti odběratele nebo jím pověřené osoby. V případě oprávněné reklamace množství odváděných odpadních vod bude postupováno podle § 19 zákona č. 274/2001 Sb., ve znění pozdějších předpisů.

Čl. 12

Údaje na faktuře je možno reklamovat tak, že ji odběratel vrátí dodavateli a uvede, které údaje považuje za nesprávné. Oprávněnou reklamací údajů, před uplynutím lhůty splatnosti uvedené na faktuře, přestává běžet původní lhůta splatnosti faktury. U reklamace po uplynutí lhůty splatnosti je odběratel povinen fakturu uhradit ve lhůtě splatnosti uvedené na faktuře. U oprávněné reklamace je dodavatel povinen, podle povahy zjištěných chyb, vystavenou fakturu opravit, vyhotovit fakturu novou, popř. provede opravu formou dobropisu nebo vrubopisu. V případě neoprávněné reklamace zůstává v platnosti původní faktura.

Čl. 13

Pokud odběratel neoznámí ukončení smluvního vztahu, postupuje dodavatel dle podmínek uvedených ve smlouvě. Reklamace z důvodu neoznámení změny odběratele jsou bezpředmětné. V případě, že opravu vyúčtování bude třeba provést z důvodu nesplnění informační povinnosti odběratele, bude tato oprava provedena na náklady odběratele.

Čl. 14

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

Čl. 15

V případě, že odběratel, který je spotřebitelem dle zákona č.634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, nesouhlasí s výsledkem vyřízení reklamace u provozovatele, je oprávněn obrátit se na Českou obchodní inspekci (ČOI) jako subjekt mimosoudního řešení spotřebitelských sporů. Bližší informace je možné získat na webových stránkách ČOI www.coi.cz.

Čl. 16

Tento reklamační řád nabývá účinnosti dnem 14.4.2025.

Radek Trstán
starosta města Žulová

V Žulové dne 15.4.2025