

# Dobrovolný svazek obcí Jaroměřsko

Nám. ČSA 16, 551 01 Jaroměř, IČ 75082233, tel: 491 421 907, mobil:733 217 295  
Zapsaný v registru ekonomických subjektů jako 771 svazek obcí

## Reklamační řád Dodávky vody a odvádění odpadních vod

### Čl. I. Obecná ustanovení

Dobrovolný svazek obcí Jaroměřsko jako vlastník a provozovatel vodovodu a kanalizace ( dále jen „**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.

Reklamační řád stanovuje rozsah a podmínky odpovědnosti za vady pitné vody dodané vodovodem a reklamaci poskytovaných služeb v souvislosti se zajištěním dodávky vody a odváděním odpadních vod kanalizací, způsob a místo jejich uplatnění včetně nároků vyplývajících z této odpovědnosti.

### Čl. II. Rozsah a podmínky reklamace

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

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

- Písemně na adresu pro doručování písemností uvedenou též ve smlouvě o dodávce vody a odvádění odpadních vod:  
**DSO Jaroměřsko, 5. Května 148, 551 02 Jaroměř-Josefov**
- Osobně v kanceláři DSO Jaroměřsko DSO Jaroměřsko, 5. Května 148, 551 02 Jaroměř-Josefov v pracovní době Po, St 7:00-12:00, 12:30-17:00, Út,ČT a Pá 7:00-12:00, 12:30-14:30. V případě takto uplatněné reklamace je zaměstnanec dodavatele pověřený vyřizováním reklamací povinen na žádost odběratele sepsat písemný záznam o uplatněné reklamaci, který odběratel podepíše.
- 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 telefonicky na telefonních číslech: 733 217 295 nebo 733 217 294 i mimo pracovní dobu.

### **Čl. III. Náležitosti reklamace**

Písemná reklamace 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 řešeny jako stížnosti v souladu s obecně závaznými právními předpisy.

### **Čl. IV. Způsob a lhůty pro vyřízení reklamace**

1. Dodavatel je povinen zajistit, aby po celou dobu úředních hodin byl v kanceláři přítomen pracovník pověřený vyřizovat reklamace. Pokud 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 vyřízeny nejpozději do 30-ti dnů ode dne jejího uplatnění vyjma případu uvedeného v čl. IV, odst: 5
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 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 pitné vody a odvádění odpadních vod.
3. Zjevnou vadu jakosti vody jako 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 reklamace s tím, že odběr vzorků bude proveden za přítomnosti odběratele nebo jím pověřené osoby. Současně dodavatel zajistí provedení rozboru 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 reklamace bude po provedení rozboru vzorku kvalifikována jako neoprávněná, uhradí odběratel náklady na provedení odběru a rozboru vzorku vody.

4. V případě reklamace množství dodané vody, kdy ze strany odběratele není zpochybňována funkčnost vodoměru a správnost měření, zajistí dodavatel ve lhůtě do 7 pracovních 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 odečtu stavu vodoměru a porovnání zjištěných údajů s údaji o odběrném místě vedeném dodavatelem.
5. 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-ti dnů od jejího doručení přezkoušení vodoměru u autorizované zkušebny. 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 úplaty za vodné a stočné.
6. 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.
7. 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.
8. V případě, že opravu fakturace bude třeba provést z důvodu nesplnění informačních povinností odběratele, bude tato oprava provedena na náklady odběratele.
9. 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, co vadu zjistil nebo při vynaložení odborné péče měl vadu zjistit. V ostatním se uplatňování reklamací, pokud v reklamačním řádu není upraveno jinak, řídí přiměřeně ustanoveními občanského zákoníku nebo obchodního zákoníku.

#### **Čl. V. Nároky vyplývající z odpovědnosti za vady**

1. V případě dodávky pitné vody, u které bylo na základě reklamace její jakosti dokázáno, že nespĺňuje hygienické požadavky na pitnou vodu dle vyhl. Č.252/2004 Sb., ve znění pozdějších předpisů, a která byla orgánem ochrany veřejného zdraví ve smyslu zákona č.258/2000 Sb., ve znění pozdějších předpisů, prohlášena za

užitkovou, má odběratel právo na poskytnutí slevy ze stočného, přičemž výše této slevy bude stanovena individuálně s přihlédnutím k závažnosti vady.

2. V případě oprávněné reklamace množství dodané vody bude postupováno dle §17 **zákona**, v případě reklamace množství odvedené odpadní vody podle §19 **zákona**.
3. V ostatních případech 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. VI Účinnost reklamačního řádu**

Tento reklamační řád nabývá účinnosti dnem 3.9.2013