

REKLAMAČNÍ ŘÁD

pro dodávky pitné vody vodovodem pro veřejnou potřebu a/nebo odvádění odpadních vod kanalizací pro veřejnou potřebu

1. Úvodní ustanovení

Společnost Služby Sedlec-Prčice s.r.o., se sídlem 7.května 62, 257 91 Sedlec-Prčice, IČ: 261 73 671, jako provozovatel vodovodů a kanalizací (dále jen provozovatel nebo dodavatel) vydává ve smyslu §36 odst.3 písm.c) zákona č. 274/2001 Sb., o vodovodech a kanalizacích pro veřejnou potřebu, v platném znění (dále jen ZVK) a v návaznosti na zákon č.634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele v platném znění 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 odvádění odpadních vod kanalizací, způsob a místo jejich uplatnění včetně nároků vyplývajících z této odpovědnosti.

Reklamační řád se vztahuje na dodávku pitné vody z veřejného vodovodu a/nebo odvádění odpadní vody veřejnou kanalizací, které se uskutečňují na základě Smlouvy uzavřené mezi dodavatelem a odběratelem dle §8 odst.6 ZVK.

2. Definice a pojmy

Odběratel – fyzická osoba, fyzická osoba podnikající a právnická osoba, která užívá vodovodní nebo kanalizační služby.

Dodavatel – provozovatel vodovodního a kanalizačního zařízení pro veřejnou potřebu (vodohospodářský podnik).

Vada – nesoulad skutečné podstaty a jakosti dodané služby se smlouvou, právními předpisy nebo technickými normami.

Reklamace – písemné nebo ústní uplatnění odpovědnosti za vady výrobků a služeb

Stížnost - stížností dává zákazník najevo svou nespokojenost s určitým stavem věcí

nebo proběhnutými událostmi.

Kritická vada – vada, která zcela znemožňuje normální používání služby:

- Úplný výpadek dodávky vody na více než 24 hodin
- Rozsáhlý únik z kanalizace ohrožující okolní pozemky
- Prokázaná kontaminace vody s vlivem na zdraví

Běžná vada – vada s menším dopadem na kvalitu služby:

- Mírné zbarvení nebo zákal vody
- Snížení tlaku bez úplného výpadku
- Lokální úniky nebo zápach z kanalizace

Vodoměr (měřidlo) – zařízení k měření spotřeby vody připojené na vodovodním řadu spotřebitele.

3. Rozsah reklamace

Odběratel má právo uplatnit vůči dodavateli právo z vadného plnění a reklamaci v následujících případech.

3.1 Dodávka pitné vody

- jakost pitné vody
- množství dodané pitné vody

3.2 Odvádění odpadních vod

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

4. Uplatnění a postup reklamace

Odběratel uplaňuje reklamaci:

- **písemně** na adresu dodavatele uvedenou ve smlouvě.
- **osobně** v sídle dodavatele s tím, že v případě ustně uplatnění reklamace je zaměstnanec dodavatele povinen na vyžádání sepsat o tomto záznam.
- **telefonicky** na telefonu 317 834 514 v případě reklamace jakosti dodávané vody nebo odvádění odpadních vod, kdy může dojít ke škodě na majetku nebo ohrožení zdraví osob, s tím, že je zaměstnanec dodavatele povinen na vyžádání sepsat o tomto záznam.

Písemná reklamace nebo záznam o reklamaci musí obsahovat:

Identifikační údaje podávajícího:

- Jméno, příjmení (nebo název právnické osoby)
- Adresa nemovitosti, na kterou se reklamace vztahuje
- Číslo účtu, odběrného místa nebo číslo smlouvy
- Telefonní číslo a e-mailová adresa pro kontakt
- IČO (u právnických osob)

Podrobný popis vady:

- Co přesně se stalo (např. "voda má žlutavou barvu a je cítit chlorem")
- Kdy se vada poprvé objevila (konkrétní datum a čas)
- Jak dlouho trvá (trvající vada vs. jednorázový incident)

Možné přílohy:

- Fotografie nebo video vady (např. zbarvená voda v čiré nádobě)
- Fotografie měřidla (vodoměru) s přesným stavem
- Kopie relevantních dokladů (smlouva, faktury, výpisy)
- Protokol o kontrole (pokud již proběhla vlastní inspekce)
- Měření či analýzy (jsou-li dostupné)

Podpis:

- U písemné formy podpis podávajícího nebo jeho zákonného zástupce
- U právnických osob razítko a podpis oprávněné osoby

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 případě, že nelze vyřídit reklamaci ihned na místě jejího podání (osobní návštěva), 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 kalendářních dnů ode dne uplatnění reklamace, pokud se dodavatel s odběratelem nedohodli na delší lhůtě.

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. Za účelem prověření odvádění odpadních vod umožnit přístup pověřeným zaměstnancům dodavatele do připojené nemovitosti a předkládat dodavateli potřebné doklady k prověření správnosti účtovaného množství dodané pitné vody a odvádění odpadních vod. Pokud odběratel neposkytne při vyřizování reklamace dodavateli potřebnou součinnost, není dodavatel termínem pro vyřízení reklamace vázán.

Reklamace se řídí následujícími ustanoveními:**a)**

Zjevná vada jakosti vody (zápach, zákal, barva apod.) musí být reklamována odběratelem 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. schváleného orgánem ochrany veřejného zdraví. Odběr kontrolní vzorku zajistí dodavatel nejpozději do 24 hodin od uplatnění reklamace s tím, že odběr vzorků bude proveden za přítomnosti odběratele nebo jím pověřené osoby na místě odběru vzorku vody pro kontrolu pitné vody stanovených orgánem ochrany

veřejného zdraví. 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 vyhlášky č. 252/2004 Sb. v platném znění a reklamace bude po provedení vzorku kvalifikovaná jako neoprávněná, uhradí odběratel náklady za provedení odběru a rozboru kontrolního vzorku vody. **Vzorek přinesený osobně zákazníkem, který reklamuje kvalitu dodávané vody není možno považovat za prokazatelný.** Odběr vzorků musí být proveden oprávněnou osobou a způsobem v souladu s platnými normami.

b)

Na základě 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 porovnávání zjištěných údajů s údaji o odběrném místě vedeném dodavatelem.

c)

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-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) ZVK.

Zjistí-li se při přezkoušení vodoměru vyžádaném odběratelem, že

- **údaje vodoměru nesplňují** některý z požadavků stanovených zvláštním právním předpisem, vodoměr se považuje za nefunkční; stanovení množství dodané vody se v tom případě provádí podle skutečného odběru ve stejném období roku předcházejícímu tomu období, které je předmětem reklamace 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 potřeby vody, pokud se provozovatel s odběratelem nedohodne jinak a náklady spojené s výměnou a přezkoušením hradí dodavatel,

- **údaje vodoměru splňují** požadavky stanovené zvláštním právním předpisem, hradí náklady spojené s výměnou a přezkoušením vodoměru odběratel,
- **pozbylo platnosti ověření vodoměru** podle zvláštního právního předpisu, považuje se vodoměr za nefunkční; stanovení množství dodané vody se v tom případě provádí podle skutečného odběru ve stejném období roku předcházejícímu tomu období, které je předmětem reklamace 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, pokud se provozovatel s odběratelem nedohodne jinak,
- **vodoměr neměří**, vypočte se množství dodané vody za příslušné období nebo jeho část podle dodávek ve stejném období minulého roku. Jde-li o nový odběr nebo změnu, určí se množství odebrané vody podle spotřeby v následujícím srovnatelném období.

d)

V případě reklamace odvádění odpadních vod v dohodnutém rozsahu a stanoveným způsobem zajistí dodavatel prošetření reklamace na místě samém za přítomnosti odběratele nebo jím pověřené osoby.

e)

V případě reklamace množství odváděných odpadních vod je dodavatel povinen do 3 dnů prověřit údaje, na základě kterých je množství stanoveno.

f)

Jestliže je s reklamací spojena nutnost vrátit vystavenou fakturu, je odběratel povinen tuto fakturu vrátit dodavateli před uplynutím lhůty splatnosti. Dodavatel je pak povinen podle povahy nesprávnosti faktury vyhotovit fakturu novou. Oprávněným vrácením faktury přestává běžet původní lhůta splatnosti.

g)

Vzniknou-li chyby nebo omyly při vyúčtování z důvodu nesprávného odečtu, početní chyby a podobně, mají odběratel i dodavatel nárok na vyrovnání nesprávně vyúčtovaných částek. Odběratel může uplatnit reklamaci nejpozději do termínu splatnosti uvedeného na faktuře. V případě neoprávněné reklamace budou náklady vzniklé dodavateli vyúčtovány odběrateli.

5. Nároky vyplývající z odpovědnosti za vady

a)

V případě dodávky vody, u které bylo na základě reklamace její jakosti prokázáno, že nevyhovuje stanoveným nebo povoleným požadavkům ve smyslu *zákona č. 258/2000 Sb.* a zároveň na základě této skutečnosti zakázal orgán ochrany veřejného zdraví používání této vody, má odběratel právo na poskytnutí slevy z vodného, přičemž výše této slevy bude stanovena individuálně s přihlédnutím k závažnosti vady.

b)

V případě oprávněné reklamace množství dodané vody bude postupováno dle § 17 ZVK, v případě reklamace množství odvedené odpadní vody podle § 19 téhož zákona.

c)

V ostatních případech je dodavatel povinen bez zbytečného odkladu na vlastní náklady oprávněnou reklamaci vyřešit, a to odstraněním závadného stavu. Maximální lhůtou, do které je dodavatel povinen reklamaci vyřešit, je 30 dnů ode dne podání reklamace. V případě, že do této doby není možné zodpovědně o oprávněnosti reklamace rozhodnout, je odběratel povinen toto zákazníkovi oznámit spolu se zdůvodněním, proč řešení reklamace přesáhne tuto lhůtu.

Odběratel má dle § 20d a násl. zák. č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, v platném znění, právo na mimosoudní řešení spotřebitelského sporu vyplývajícího ze smlouvy o dodávce pitné vody a odvádění odpadních vod. Dle § 20e písm. d) tohoto zákona je subjektem mimosoudního řešení spotřebitelských sporů Česká obchodní inspekce, na kterou se odběratel může v takovém případě obrátit.

6. Vyjmutí z odpovědnosti

Dodavatel neodpovídá za:

a)

vnější okolnosti (vyšší moc)

- přírodní katastrofy (povodně, zemětřesení, sesuvy, extrémní sucha)
- nepředvídatelné klimatické jevy

- útok nebo sabotáž třetích osob mimo vodovodní síť
- havárie energetické infrastruktury (např. výpadek elektřiny)
- válka, terorismus nebo vládní zásahy

b)

chyby a zanedbání odběratele

- nesprávné používání vodovodního zařízení (např. otevírání hydrantů, nezabezpečený vodoměr proti zámruzu)
- nedodržování pokynů pro domácí instalaci a údržbu
- záměrné poškození nebo sabotáž domovního připojení

c)

neplnění povinností odběratele

- nepřístupnost uzavíracího ventilu nebo měřidla pro kontrolu
- nepovolení vstupu na pozemek za účelem inspekce
- neudržování zpětných ventilů a zajištění proti zpětnému toku
- nehlášení podezřelých změn v kvalitě vody

d)

běžná údržba a opotřebení

- běžné opotřebení měřidel během jejich technického životního cyklu
- údržba domovního připojení, která spadá do vlastní péče odběratele
- rutinní technologické zkoušky

e)

předem ohlášené práce

- přerušení dodávky během plánované údržby (po nejméně 3 dni předchozím upozornění)
- snížený tlak během údržby vodovodní sítě
- dočasné výpadky během oprav vodovodního řadu

f)

nesoulad s technickými normami domovního připojení

- nevyhovující domovní instalace (použití nestandardních materiálů)
- nesprávně nainstalované měřidlo
- poruchy v domovním zařízení zapříčiněné jeho konstrukcí

7. Kontaktní údaje poskytovatele

Společnost: Služby Sedlec-Prčice s.r.o.

Sídlo: 7. května 62
257 91 Sedlec-Prčice

IČO: 261 73 671

Kontaktní údaje:

- **E-mail:** sluzby@sedlec-prcice.cz
- **Telefon:** 317 834 514
- **Provozní doba:** Po–Pá 7:00–15:30
- **Pohotovost:** 734 847 869, 733 193 690

Web: www.sluzby-sedlec-prcice.cz

Vypracoval: Ing. Václav Bursík

Datum: 17.6.2025

8. PŘÍLOHY

Příloha 1: Vzor formuláře pro podání reklamace

FORMULÁŘ PODÁNÍ REKLAMACE

Číslo řízení (vyplní poskytovatel): _____

OSOBNÍ ÚDAJE PODÁVAJÍCÍHO:

Jméno a příjmení: _____

Adresa nemovitosti: _____

Číslo účtu / odběrného místa: _____

Telefon: _____ E-mail: _____

POPIS VADY:

Co se stalo (popis vady):

☐ Zbarvená voda ☐ Zákaliťost vody ☐ Zápach

☐ Nízký tlak ☐ Výpadek vody ☐ Úniky

☐ Jiné: _____

Kdy se vada poprvé objevila: _____

Jak dlouho trvá: _____

Kdy jste vadu ohlásili (datum a čas): _____

PŘÍLOHY (zaškrtněte):

☐ Fotografie / video vady

☐ Kopie faktury / výpisu

☐ Kopie smlouvy

☐ Lékařské zprávy (pokud zdravotní škoda)

☐ Odhad opravy / kalkulace škody

☐ Jiné: _____

PODPIS A DATUM:

Podpis: _____ Datum: _____

Místo podání: ☐ Písemně ☐ E-mailem ☐ Online ☐ Osobně

Příloha 2: Vzor protokolu o místním šetření

PROTOKOL O MÍSTNÍM ŠETŘENÍ

IDENTIFIKACE:

Číslo řízení: _____ Datum: _____
Místo kontroly: _____
Adresa: _____
Číslo měřidla (vodoměru): _____

ÚČASTNÍCI:

Technik poskytovatele: _____ Podpis: _____
Zástupce spotřebitele: _____ Podpis: _____
Čas zahájení: _____ Čas ukončení: _____

MĚŘENÍ A ZJIŠTĚNÍ:

Tlak vody (bar): Vstup: _____ Výstup: _____
Teplota vody (°C): _____
Průtok vody (L/min): _____
Barva vody: ☐ Čirá ☐ Slabě zbarvená ☐ Silně zbarvená
Zakalitelnost: ☐ Průhledná ☐ Mírně ☐ Značná
Vůně: ☐ Bez vůně ☐ Chloru ☐ Cizí (jaká): _____
Chuť (vyzkoušeno): ☐ Neutrální ☐ Nepříjemná
Viditelné nečistoty: ☐ Ne ☐ Ano (jaké): _____

POPIS ZJIŠTĚNÝCH VAD:

Vada 1: _____
Závažnost: ☐ Drobná ☐ Běžná ☐ Vážná ☐ Kritická
Příčina: _____

Vada 2: _____
Závažnost: ☐ Drobná ☐ Běžná ☐ Vážná ☐ Kritická
Příčina: _____

Ostatní pozorování: _____

ODEBRANÉ VZORKY:

Mikrobiologická analýza: ☐ Ano ☐ Ne
Chemická analýza: ☐ Ano ☐ Ne
Fyzikální parametry: ☐ Ano ☐ Ne

Označení vzorku: _____

Čas odběru: _____ Místo odběru: _____

FOTODOKUMENTACE:

Počet fotografií: _____ Příloha: ☐ Ano ☐ Ne

Videodokumentace: ☐ Ano ☐ Ne

PODPIS A RAZÍTKO:

Technik poskytovatele:

Podpis: _____ Razítko: _____

Zástupce spotřebitele:

Podpis: _____ Datum: _____

Poznámka: Účastníci potvrzují, že se seznámili se zjištěnými údaji a souhlasí s obsahem protokolu.
