

**Obec Malá Morava jako dodavatel pitné vody
podle § 36, odst. 3 zákona č. 274/2001 Sb., o vodovodech a kanalizacích,
v platném znění (dále jen „zákon“)**

vydává

Reklamační řád dodávky pitné vody

Zastupitelstvo obce Malá Morava schválilo tento Reklamační řád o dodávce pitné vody dne 12. 6. 2025, pod číslem usnesení 2025/14/29.

Článek 1

1. Obec Malá Morava, jako dodavatel pitné vody z vodovodu pro veřejnou potřebu (dále jen „vodovod“), vydává ve smyslu § 36, odst. 3 zákona č. 274/2001 Sb., o vodovodech a kanalizacích, v platném znění (dále jen „zákon“) tento reklamační řád.

Článek 2

1. 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, způsob a místo jejich uplatnění, včetně nároků vyplývajících z této odpovědnosti.
2. Reklamační řád se vztahuje na dodávku pitné vody z vodovodu realizované na základě písemné smlouvy uzavřené podle § 8, odst. 6 zákona.

Článek 3

1. Odběratel má u dodávky pitné vody právo uplatnit vůči dodavateli odpovědnost za vady formou reklamace:
 - a) na jakost dodávané vody
 - b) na množství dodávané vody
 - c) ověření správnosti chodu vodoměru
2. Odběratel má u vyúčtování právo uplatnit vůči dodavateli odpovědnost za vady formou reklamace:
 - a) na jakoukoliv vadu vyúčtování, jež brání jeho včasné úhradě

Článek 4

1. Reklamaci uplatňuje odběratel bez zbytečného odkladu:
 - a) písemně na adresu pro doručování písemností uvedenou ve smlouvě o dodávce vody
 - b) osobně v sídle dodavatele
 - c) v případě reklamace jakosti dodávané pitné vody, kdy může dojít ke škodě na majetku nebo ohrožení zdraví osob, lze reklamaci uplatnit i telefonicky. Tuto telefonickou reklamaci následně zapíše zaměstnanec dodavatele do reklamačního formuláře.

Článek 5

1. Písemná reklamace musí obsahovat:
 - a) jméno a příjmení nebo obchodní jméno odběratele,
 - b) adresu odběratele,
 - c) kontaktní údaje (telefon nebo e-mail),
 - d) adresu odběrného místa,
 - e) popis místa odběru pitné vody
 - f) popis vady nebo reklamace
2. Stejně údaje jsou nezbytné pro reklamaci uplatňovanou telefonicky.
3. V případě písemností zaslaných odběratelem na adresu dodavatele, které nebudou obsahovat výše uvedené údaje nezbytné pro řádné uplatnění reklamace, nebudou tyto kvalifikovány jako reklamace.

Článek 6

1. 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.
2. Reklamace musí být vyřízena nejpozději do 30 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.

Článek 7

1. 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 připojení pitné vody a předkládat dodavateli potřebné doklady k prověření správnosti účtování množství dodané pitné vody.

Článek 8

1. 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 za účasti odběratele nebo jím pověřené osoby.
2. V případě rozhodnutí, že kontrolní odběr vzorku nebude proveden a odběratel bude trvat na jeho provedení, bude jeho žádosti vyhověno. Rozbory 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.
3. V případě oprávněné reklamace jakosti dodávané pitné vody má odběratel právo na poskytnutí slevy z vodného, přičemž výše této slevy bude stanovena individuálně s přihlédnutím k závažnosti vady.

Článek 9

1. V případě reklamace množství dodané pitné vody, kdy ze strany odběratele není zpochybňována funkčnost vodoměru a správnost měření, zajistí dodavatel ve lhůtě 30 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.
2. Při reklamaci množství dodané vody z důvodu pochybnosti o správnosti měření dodané pitné vody vodoměrem, zajistí na základě písemné žádosti odběratele ve lhůtě 30 dnů od jejího doručení přezkoušení vodoměru u subjektu oprávněného provádět státní metrologickou kontrolu měřidel. Výsledky přezkoušení oznámí dodavatel neprodleně písemně odběrateli. Náklady spojené s přezkoumáním 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.
3. Odběratel má právo zajistit si na vlastní náklady metrologickou zkoušku vodoměru na místě instalace, a to nezávislým měřidlem, připojeným na odbočení s uzavěrem 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.
4. V případě oprávněné reklamace množství dodané pitné vody bude postupováno podle § 17 zákona.

Článek 10

1. 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.

Článek 11

1. 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.

Článek 12

1. Reklamace odběratele bude zamítnuta, pokud odběratel neprokáže, že dodávka pitné vody měla 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 není v reklamačním řádu upraveno jinak, řídí přiměřeně ustanoveními občanského zákoníku.

Článek 13

1. Tento reklamační řád nabývá účinnosti dnem 1. 7. 2025.

V Malé Moravě dne 19. 6. 2025



Antonín Marinov
starosta