# Rozsah a podmínky reklamace

Odběratel má právo uplatnit vůči dodavateli odpovědnost za vady a reklamaci:

**a)** u dodávky pitné vody -na jakost dodávané pitné vody

-na množství dodané pitné vody

-na neoprávněnou fakturaci

**b)** u odvádění odpadních vod

-na odvádění odpadních vod v dohodnutém rozsahu a stanoveným způsobem

-na množství odváděných odpadních vod

-na neoprávněnou fakturaci

## Reklamaci uplatňuje odběratel:

**a)** - písemně na adresu pro doručování písemností uvedenou ve smlouvě o dodávce vody a odvádění odpadních vod, tj. Chodské vodárny a kanalizace a.s., Bezděkovské předměstí 388, 344 78 Domažlice

**b)**- osobně v technicko – obchodním oddělení dodavatele na adrese Chodských vodáren a kanalizace a.s., Bezděkovské předměstí 388, 344 78 Domažlice a v provozní době od 8,00 hod do 15,00 hod s tím, že v případě ústně uplatněné reklamace je zaměstnanec dodavatele pověřený vyřizováním reklamací (v případě jeho nepřítomnosti dispečer) povinen sepsat o tomto písemný záznam.

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 č.t: 379792311.

## Písemná reklamace musí obsahovat:

**a)**- jméno a příjmení odběratele,

**b)** -adresu odběratele

**c)** -místo odběru pitné vody nebo vypouštění odpadních vod

**d)** -popis vady nebo reklamace

**e)** -datum a podpis osoby, která reklamaci podává a která ji sepsala

-Stejné údaje jsou nezbytné pro reklamaci uplatněnou telefonicky. Zaměstnanec dodavatele pověřený přijímáním telefonicky podaných reklamací (dispečer) je povinen vyhotovit o takto podané reklamaci písemný záznam s uvedením výše specifikovaných údajů nezbytných pro vyřízení reklamace. Písemný záznam předá bez zbytečného odkladu vedoucímu technicko - obchodního oddělení k vyřízení a evidenci.

## Způsob a lhůty pro vyřízení reklamace

**a)** -dodavatel je povinen zajistit, aby po celou provozní dobu byl přítomen zaměstnanec pověřený přijmout reklamace. V případě, že není možno 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. Ve složitějších případech rozhodne dodavatel o reklamaci do 7 pracovních dnů. Reklamace musí být vyřízena nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění reklamace, pokud se dodavatel s odběratelem nedohodli na delší lhůtě. Dodavatel vede chronologicky evidenci všech reklamací.

**b)** -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.

**c)** -zjevná vada jakosti vody (zápach, zákal, barva apod.) musí být reklamována odběratelem nejpozději do 2 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 tom rozhodování vychází z již provedených a vyhodnocených vzorků vody dodávaných stejným vodovodem v dané lokalitě na základě plánu kontroly pitné vody dle zákona číslo: 258/2000 Sb. schváleného orgánem ochrany veřejného zdraví. Odběr kontrolního vzorku

zajistí dodavatel nejpozději do 12 hodin od uplatnění reklamace s tím, že odběr vzorků bude proveden za přítomnosti odběratele nebo jím pověřené osoby na místě stížnosti. 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 vod v dané lokalitě s tím, že tyto splňovaly hygienické požadavky na pitnou vodu stanovené vyhláškou č. 252/2004 Sb. ve znění pozdějších a souvisejících předpisů (Vyhl. č. 83/2014 Sb.). Bude-li reklamace po provedení rozboru vzorku kvalifikována jak neoprávněná, uhradí odběratel náklady na provedení odběru a rozboru kontrolního vzorky vody.

**d)** -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 porovnání zjištěných údajů s údaji o odběrném místě vedeném dodavatelem.

**e)** -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 zákona č. 274/2001 Sb., dále jen ZVK.

**f)** 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 provozovatele vodovodu na základě smlouvy s odběratelem Český metrologický institut, pokud to vnitřní vodovod umožňuje. Zjistí-li se odchylka větší, než připouští zvláštní právní předpis, vodoměr se považuje za nefunkční a při stanovení množství dodané vody pro vypořádání případné reklamace se postupuje podle § 17 odst. 4 písm. a). ZVK.

**g)** -v případě reklamace odvádění odpadních vod v dohodnutém rozsahu a stanoveným způsobem zajistí dodavatel nejpozději do 24 hodin prošetření reklamace na místě samém za přítomnosti odběratele nebo jím pověřené osoby.

**h)** -v případě reklamace fakturovaného množství odváděných odpadních vod je dodavatel povinen do 3 dnů prověřit údaje, na základě kterých je množství stanoveno. V případech velkých provozoven využívaných k podnikatelským účelům, kdy není množství odpadních vod měřeno, může se dodavatel s odběratelem dohodnout na prověření množství odvádění odpad umístěním měřícího zařízení dodavatele na dohodnutém místě a po stanovenou dobu.

**i)** -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 fakturu opravit nebo vyhotovit fakturu novou. Oprávněným vrácením fakturu přestává běžet původní lhůta splatnosti.

## Nároky vyplývající z odpovědnosti za vady

---

**1.** V případě dodávky pitné vody, u které bylo na základě reklamace její jakosti prokázáno, že nesplňuje hygienické požadavky na pitnou vodu dle vyhlášky č. 376/2000 Sb. a která byla orgánem ochrany veřejného zdraví ve smyslu zákona číslo 258/2000 Sb. prohlášena za užitkovou, má odběratel právo na poskytnutí slevy z vodného, přičemž výše této slevy bude stanovena individuálně s přihlédnutím k závažnosti vady.

**2.** V případě oprávněné reklamace množství dodané pitné vody bude postupováno dle § 17 zákona číslo 274/2001 Sb., v případě reklamace množství odvedené odpadní vody podle § 19 téhož zákona.

**3.** V ostatních případech je dodavatel povinen bez zbytečného odkladu na vlastní náklady oprávněnou reklamaci vyřešit, a to odstraněním závadného stavu.

**4.** V případě prokazatelně neoprávněné reklamace je odběratel povinen uhradit veškeré náklady spojené s šetřením případně odstraňováním závady.

**5.** Uplatněním nároku z odpovědnosti za vady zůstává nedotčena odpovědnost dodavatele za škody způsobené provozem dle zákona č. 89/2012 Sb. Občanský zákoník ve znění pozdějších předpisů.