

## REKLAMAČNÍ ŘÁD

pro dodávku pitné vody z veřejného vodovodu a pro odvádění odpadních vod kanalizací obce  
Štěpánkovice

### I. Obecná ustanovení

Reklamační řád obce Štěpánkovice je sestaven ve smyslu §36, odst. 3, písm. g) zákona č. 274/2001 Sb. o vodovodech a kanalizacích pro veřejnou potřebu (dále jen zákon č. 274/2001 Sb.) a o změně některých zákonů a v návaznosti na zákon č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele v platném znění, a příslušná ustanovení zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník.

Reklamační řád se vztahuje na dodávku pitné vody z veřejného vodovodu a na odvádění odpadních vod vypouštěných odběratelem do kanalizace realizované na základě uzavřené písemné smlouvy (§8, odst. 6 zákona č. 274/2001 Sb.) **obce Štěpánkovice** (dále provozovatel) s odběratelem.

Vyřízení reklamace znamená prověření existence reklamovaných vad, jejich příčin a důvodnosti, dále jejich odstranění a případné písemné vyrozumění odběrateli.

### II. Rozsah odpovědnosti za vady (reklamace)

Reklamace se vztahuje na vady, které má dodávka vody v době vtoku vody z vodovodu do vodovodní přípojky odběratele.

Reklamace se vztahuje na vady odvádění a čištění odpadních vod vypouštěných odběratelem v místě plnění do kanalizace.

#### Druhy reklamace:

Dodávka pitné vody

- jakost dodávané pitné vody,
- množství dodané pitné vody,
- funkčnost vodoměru,
- tlak vody.

Odvádění a čištění odpadních vod

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

### III. Podání reklamace

- písemně na adresu provozovatele:

Obec Štěpánkovice  
Slezská 520/13, 747 28 Štěpánkovice  
e-mail: obec@stepankovice.cz

- telefonicky - v případě kdy může dojít ke škodě na majetku nebo ohrožení zdraví osob na čísle:

553 675 122 (v úřední hodiny)  
Po: 8-12, 13-17:30  
Ut, Čt:8-14  
St:8-12, 13-16  
další kontaktní osoby (mimo úřední hodiny):

- osobně – v úřední hodiny na adrese provozovatele

Obec Štěpánkovice  
Slezská 520/13, 747 28 Štěpánkovice  
Po: 8-12, 13-17:30  
Ut, Čt:8-14  
St:8-12, 13-16

**Písemná, telefonická a osobně podaná reklamace musí obsahovat:**

- jméno a příjmení příj. název odběratele,
- u právnické osoby a fyzické podnikající osoby IČ,
- adresu a telefon odběratele,
- přesné určení místa odběru pitné vody,
- popis vady nebo reklamace,
- datum podání reklamace.

V případě telefonicky podané reklamace je provozovatel povinen vyhotovit o reklamaci písemný záznam.

V případě osobně podané reklamace je provozovatel povinen vyhotovit písemný reklamační protokol podepsaný odběratelem a pověřeným zaměstnancem provozovatele. Reklamující odběratel obdrží kopii reklamačního protokolu.

VAR. 1 V případě písemně podané reklamace, která nebude obsahovat výše uvedené informace nezbytné pro řádné uplatnění reklamace, bude odběratel vyzván k doplnění informací. Reklamace bude vyřizována až po doplnění všech chybějících informací.

VAR. 2 V případě písemností zaslaných odběratelem na adresu provozovatele, které nebudou obsahovat výše uvedené údaje nezbytné pro řádné uplatnění reklamace, nebudou tyto kvalifikovány jako reklamace a budou provozovatelem řešeny jako stížnosti v souladu s obecně závaznými právními předpisy.

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

**Provozovatel:**

- Bez zbytečného odkladu zahájí prověření příčiny vady.
- Vyřídí reklamaci ve lhůtě 30 dnů od uplatnění reklamace, pokud se s odběratelem nedohodl jinak.

**Odběratel** je povinen poskytnout provozovateli nezbytnou součinnost při prošetřování a řešení reklamací zejména tím že:

- podá pravdivé informace o reklamované skutečnosti,
- umožní přístup k vodoměru nebo měřicímu zařízení k měření množství vypouštěných odpadních vod za účelem odečtu, jeho kontroly nebo výměny, případně zkoušky správnosti měření,
- zúčastní se osobně odběru kontrolních vzorků nebo tímto pověří jinou osobu,
- umožní přístup do připojené nemovitosti za účelem prověření stavu vnitřních rozvodů,
- umožní přístup na pozemek za účelem prověření stavu vodovodní přípojky nebo kanalizační přípojky, za účelem prověření odvádění odpadních vod a zjištění míry jejich znečištění.
- předkládá provozovateli potřebné doklady.

#### **Co a jak reklamovat**

##### **1. JAKOST PITNÉ VODY**

- zápach, zákal, barva apod (zjevná vada jakosti pitné vody) - reklamace bez zbytečného odkladu, nejpozději do 24 hodin od zjištění,
- ostatní vady jakosti vody – reklamace bez zbytečného odkladu po jejich zjištění.

**Provozovatel:**

- Rozhodne 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. Sb., o ochraně veřejného zdraví, v platném znění (dále jen “zákon č. 258/2000 Sb.”), schváleného orgánem ochrany veřejného zdraví. V případě odběru kontrolního vzorku zajistí jeho provedení bez zbytečného odkladu od doručení reklamace. Odběr tohoto vzorku bude proveden za přítomnosti odběratele nebo jím pověřené osoby v odběrném místě, kterého se reklamce týká, nebo v nejbližším vhodném místě pro odběr vzorku.
- Zajistí provedení rozboru odebraného vzorku v akreditované laboratoři.
- Má právo **odběrateli vyúčtovat náklady** na provedení odběru a rozboru kontrolního vzorku pitné vody v případě, že:
  - bude odběratel nadále trvat na provedení odběru vzorku a následném rozboru, přestože provozovatel prokázal odběrateli, že výsledky rozborů vzorků vody v dané lokalitě splňují hygienické požadavky na pitnou vodu stanovené vyhláškou č. 252/2004 Sb., příp. prokazatelně odstranil příčinu vady jakosti pitné vody
  - a tento rozbor prokáže, že reklamace byla neoprávněná.

## 2. MNOŽSTVÍ DODANÉ PITNÉ VODY – netýká se funkce a správnosti měření vodoměru

### Provozovatel:

- Zajistí provedení kontrolního odečtu ve lhůtě 5 pracovních dnů od doručení reklamace, a to za přítomnosti odběratele nebo jím pověřené osoby. Výsledek kontrolního odečtu vodoměru bude potvrzen podpisem odběratele.
- Je oprávněn vždy provést přezkoušení nebo výměnu vodoměru v odběrném místě.
- Porovná zjištěné údaje s údaji v odběrném místě vedené provozovatelem za celé období spotřeby vody.
- V případě, že není osazen vodoměr, prověří provozovatel správnost způsobu výpočtu dodané vody (dle § 17, odst. 9 zákona č. 274/2001 Sb.).

## 3. SPRÁVNOST MĚŘENÍ VODOMĚRU NEBO JEHO ZÁVADA

Vodoměr podléhá úřednímu ověření podle zvláštních právních předpisů (zákon č. 505/1990 Sb., o metrologii, v platném znění).

### Odběratel:

- Má právo pisemně požádat provozovatele o přezkoušení vodoměru **u autorizovaného metrologického střediska** (nejpozději při výměně vodoměru).
- Náklady spojené se zkouškou a výměnou vodoměru budou hrazeny podle výsledku přezkoušení (dle § 17, odst. 4 zákona č. 274/2001 Sb.), podrobněji viz níže.
- Nebo
- 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 na základě smlouvy s odběratelem Český metrologický institut, pokud to vnitřní vodovod umožňuje.

### Provozovatel:

- Zajistí na základě písemné žádosti odběratele přezkoušení vodoměru do 30 dnů od jejího doručení. Přezkoušení bude provedeno u autorizovaného metrologického střediska (dle zákona č. 505/1990 Sb. ve znění pozdějších předpisů).
- Písemně oznámí odběrateli výsledky přezkoušení neprodleně po jejím provedení.

**Náklady** spojené se zkouškou a výměnou vodoměru budou hrazeny podle výsledku tohoto přezkoušení:

- vodoměr je *funkční* – náklady hradí odběratel, který o ni požádal. Množství fakturované vody podle údajů vodoměru je tímto výsledkem potvrzeno.  
Nebo
- vodoměr je *nefunkční* – náklady hradí provozovatel. Množství odebrané vody se určí následujícím způsobem.

**Množství skutečně odebrané vody** za období k vypořádání se v případě nefunkčního vodoměru stanoví (dle § 17, Zákona č. 274/2001 Sb.):

- podle skutečného odběru ve stejném období roku předcházejícímu tomu období, které je předmětem reklamace,
- podle následného odběru ve stejném období roku (pokud nejsou údaje předcházejícího roku k dispozici nebo jsou zjevně zpochybnitelné),
- podle směrných čísel spotřeby vody,
- jiným způsobem dohodnutým s odběratelem.

**Období k vypořádání** (dle § 17, Zákona č. 274/2001 Sb.) je doba, která uplynula od předcházejícího odečtu vodoměru po poslední odečet (na základě kterého došlo k výměně vodoměru).

Pokud nefunkčnost nebo poškození vodoměru způsobil odběratel nedostatečnou ochranou nebo přímým zásahem, hradí újmu a náklady spojené s jeho výměnou odběratel. Újmou se rozumí veškeré majetkové hodnoty, které provozovatel vynaložil nebo které by bylo nutné vynaložit, aby došlo k uvedení věci v předešlý stav.

#### **4. TLAK VODY**

V případě zjevného překročení mezních hodnot rozsahu tlaku dodávané vody v místě napojení vodovodní přípojky předepsaných vyhláškou č. 428/2001 Sb. v platném znění.

##### **Provozovatel:**

- Zajistí proměření tlakových poměrů ve vodovodu (v místě jeho napojení na vodovodní přípojku), v příslušné vodovodní přípojce nebo ve vnitřním vodovodu do 30 dní od doručení řádně uplatněné reklamace. V případě nebezpečí vzniku škody na majetku - neprodleně.
- Pokud není technicky možné provést měření tlaku v místě napojení vodovodní přípojky na veřejný vodovod, provede se měření tlaku v místě vodoměrné soupravy, nejčastěji na vypouštěcí kohoutek vodoměrné soupravy. Tlakový rozdíl mezi nadmořskou výškou umístění vodoměrné soupravy a místa napojení vodovodní přípojky na veřejný vodovod bude k výsledku měření připočten anebo odečten.

Náklady spojené s měřením tlaku v rámci oprávněné reklamace budou hrazeny provozovatelem. V případě neoprávněné reklamace hradí tyto náklady odběratel.

#### **5. ODVÁDĚNÍ ODPADNÍCH VOD V DOHODNUTÉM ROZSAHU A STANOVENÝM ZPŮSOBEM**

##### **Provozovatel:**

- prošetří reklamaci na místě samém do 5 pracovních dnů (bez zbytečného odkladu) za přítomnosti odběratele nebo jím pověřené osoby.

#### **6. MNOŽSTVÍ ODVÁDĚNÝCH ODPADNÍCH VOD**

##### **Provozovatel:**

- je povinen do 5 pracovních dnů (bez zbytečných odkladů) prověřit údaje, na základě kterých je množství stanoveno.

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

V případě oprávněné reklamace je provozovatel povinen bez zbytečného odkladu na vlastní náklady oprávněnou reklamaci vyřešit odstraněním zjištěných vad nebo jiného závadného stavu.

V případě oprávněné reklamace množství odvedené odpadní vody bude postupováno podle ust. § 19 zákona č. 274/2001 Sb.

V případě neoprávněné reklamace budou náklady vzniklé provozovateli vyúčtovány odběrateli.

Provozovatel neodpovídá za vady, které byly způsobeny v důsledku vad vodovodní nebo kanalizační přípojky ve vlastnictví odběratele nebo porušením kanalizačního řádu odběratelem. V těchto případech hradí náklady spojené s reklamací odběratel.

Jestliže bylo prokázáno, že jakost dodávané pitné vody nespĺňuje hygienické požadavky na pitnou vodu dle vyhlášky č. 252/2004 Sb. a která byla orgánem ochrany veřejného zdraví ve smyslu zákona č. 258/2000 Sb. prohlášena za užitkovou, má odběratel právo na poskytnutí slevy z vodného. Výše této slevy bude stanovena individuálně s přihlédnutím k závažnosti vady.

V případě, že odběratel nesouhlasí s výsledkem vyřízení reklamace, 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](http://www.coi.cz).

## **VI. Závěrečná ustanovení**

Tento reklamační řád nabývá účinnosti dne 3.2.2025 usnesením Zastupitelstva obce Štěpánkovice č.1/14/2025 z téhož dne.

Jiří Kolečkář, starosta obce