
REKLAMAČNÍ ŘÁD

DODÁVKA PITNÉ VODY

Čl. 1

DODAVATEL:

- a) Obec Svěbohov , Svěbohov 64 -vodovod
Obec Svěbohov , Svěbohov 64 jako
dodavatel a provozovatel pitné vody z
vodovodu pro veřejnou potřebu (dále jen
vodovod), vydává ve smyslu § 36 odst. 3
písm. g) zákona č. 274/2001 Sb., o
vodovodech a kanalizacích pro veřejnou
potřebu, v platném znění (dále jen zákon)
tento reklamační řád.

Čl. 2

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.
Reklamační řád se vztahuje na dodávku pitné
vody z vodovodu, realizovaných na základě
písemné smlouvy, uzavřené podle § 8 odst. 6
zákona.

Čl. 3

Odběratel má právo uplatnit vůči dodavateli
odpovědnost za vady formou reklamace:

- a) u dodávky pitné vody:
 - na jakost dodávané pitné vody
 - na množství dodané pitné vody
- c) u vyúčtování (zajišťuje obec Svěbohov)
 - na nesprávně zúčtované zálohy
 - na jakoukoliv vadu vyúčtování, která brání jeho
včasné úhradě.

Čl. 4

Reklamaci uplatňuje odběratel bez zbytečného
odkladu:

- písemně v tištěné nebo elektronické podobě na
adresu pro doručování písemností uvedenou ve
smlouvě o dodávce vody a odvádění odpadních
vod
- osobně v kanceláři obce Svěbohov
Pon od 8:00 – 12:00, 13:00 - 17:00
Stř. 8:00 - 12.00, 13.00 – 16.30
na adrese Svěbohov 64, 789 01 Zábřeh

V případě takto uplatněné reklamace je
zaměstnanec dodavatele pověřený vyřizováním
reklamací povinen na žádost odběratele sepsat o
tomto písemný záznam

- v případě reklamace jakosti dodávané pitné
vody, kdy může dojít ke škodě na majetku nebo
ohrožení zdraví osob, lze reklamaci uplatnit
telefonicky na telefonním čísle uvedeném v
záhlaví smlouvy.

Čl. 5

Písemná reklamace musí obsahovat:

- jméno a příjmení nebo obchodní jméno
odběratele
 - adresu odběratele, případně i kontaktní telefon
nebo e-mail
 - místo odběru pitné vody či místo uplatňování
reklamace
 - popis vady nebo reklamace.
- V případě písemností zaslaných odběratelem na
adresu dodavatele, které nebudou obsahovat
výše uvedené údaje, nezbytné pro řádné
uplatnění reklamace, nebudou tyto kvalifikovány
jako reklamace.

Čl. 6

Dodavatel je povinen zajistit, aby po celou
provozní dobu byl na uvedených místech
přítomen zaměstnanec pověřený vyřizováním
reklamací. 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. 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.

Čl. 7

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, a předkládat dodavateli potřebné doklady
k prověření správnosti účtovaného množství
dodané pitné vody.

Čl. 8

Zjevná vada jakosti pitné vody (zápach, zákal,
barva apod.) musí být reklamována odběratelem
bez zbytečného odkladu po jejím zjištění. Na
základě popisu reklamované vady rozhodne

Fakturační adresa:

Obec Svěbohov
Svěbohov 64
789 01 Zábřeh

IČO: 00303437
DIČ: CZ00303437
IDDS: 8shaxix

tel: 583 412 122
obec@svebohov.cz
www.svebohov.cz

pověřený zaměstnanec dodavatele, zda bude proveden kontrolní odběr vzorku vody v dané lokalitě. V případě kladného rozhodnutí bude odběr kontrolního vzorku proveden do 24 h od uplatnění reklamace za účasti odběratele nebo jím pověřené osoby.

V případě rozhodnutí, že kontrolní odběr vzorku nebude proveden a odběratel bude trvat na jeho provedení, bude jeho žádosti vyhověno. Rozbory vody budou prováděny v akreditované laboratoři. Pověřený zaměstnanec provede písemně 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.

Čl. 9

V případě 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.

Čl. 10

Při reklamaci 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 dnů od jejího doručení přezkoušení vodoměru u subjektu oprávněného provádět státní metrologickou kontrolu měřidel. 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. Žádost o přezkoušení vodoměru nezbavuje odběratele povinnosti zaplatit ve stanovené lhůtě úplatu za vodné a stočné.

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 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 vody pro vypořádání případné reklamace se

postupuje podle § 17 odst. 4 písm. a) zákona 274/2001 Sb.

V případě oprávněné reklamace množství dodané pitné vody bude postupováno podle § 17 zákona 274/2001 Sb..

Čl. 11

Údaje na faktuře je možné reklamovat tak, že ji odběratel vrátí dodavateli a uvede, které údaje považuje za nesprávné. Oprávněnou reklamaci 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.

Čl. 12

Pokud odběratel neoznámí ukončení smluvního vztahu, postupuje dodavatel dle podmínek uvedených ve smlouvě a ve „Všeobecných podmínkách dodávky pitné vody“. Reklamace z důvodu neoznámení změny odběratele jsou bezpředmětné. V případě, že opravu vyúčtování bude třeba provést z důvodu nesplnění informačních povinností odběratele, bude tato oprava provedena na náklady odběratele.

Čl. 13

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 dále v reklamačním řádu není upraveno jinak, bude možno uplatnit reklamaci dle platných právních předpisů.

Čl. 14

Odběratel, který není spokojen s vyřešením reklamace, má možnost požádat Českou obchodní inspekci o řešení sporu mimosoudní cestou. Postup řešení sporu mimosoudní cestou je uveden na webových stránkách České obchodní inspekce www.coi.cz.

Čl. 15

Reklamační řád byl schválen provozovatelem v souladu s požadavky obce Svěbohov. Platnost reklamačního řádu je od dne 18.2.2020.

Obec Svěbohov

Svěbohov 64, 789 01 Zábřeh
tel:583 412 122

Obec Svěbohov – provoz vodovodu

Svěbohov 64, 789 01 Zábřeh
tel:583 412 122

Obec Svěbohov, Svěbohov 64
789 01 Zábřeh
správce sítí a provozovatel vodovodu

Úřední dny:

Pondělí: 8:00-12:00, 13:00-17:00

Středa: 8:00-12:00, 13:00-16:30

tel. 583 412 122
obec@svebohov.cz
www.svebohov.cz

Poruchy:

tel. 720 181 464

tel. 731 057 297

Fakturační adresa:

Obec Svěbohov
Svěbohov 64
789 01 Zábřeh

IČO: 00303437
DIČ: CZ00303437
IDDS: 8shaxix

tel: 583 412 122
obec@svebohov.cz
www.svebohov.cz