

**M ĚSTO MÝTO**  
**NÁM STÍ 109, 338 05 MÝTO**  
**I : 00258911, DI : 00258911**

**E-MAIL: info@mestomyto.cz, stavebni@mestomyto.cz**  
**TELEFON: 371 750 390, 723 730 677**

**REKLAMAČNÍ ŘÁD**  
**DODÁVKY PITNÉ VODY A ODVÁDĚNÍ ODPADNÍCH VOD**

**I. 1**

M ěsto Mýto jako dodavatel pitné vody z vodovodu pro ve ejnou pot ebu (dále jen vodovod) a subjekt zajiz ující odvád ní odpadních vod do kanalizace pro ve ejnou pot ebu (dále jen kanalizace), vydává ve smyslu § 36 odst. 3 písm. g) zákona . 274/2001 Sb., o vodovodech a kanalizacích pro ve ejnou pot ebu, v platném zn ní (dále jen zákon) tento reklama ní řád.

**I. 2**

Reklama ní řád stanovuje rozsah a podmínky odpov dnosti za vady pitné vody dodané vodovodem a za vady poskytovaných slu0eb v souvislosti se zajizt ním dodávky vody a odvád ní odpadních vod kanalizací, zp sob a místo jejich uplatn ní v etn nárok vyplývajících z této odpov dnosti.

Reklama ní řád se vztahuje na dodávku pitné vody z vodovodu a odvád ní odpadních vod kanalizací, realizovaných na základ písemné smlouvy, uzav ené podle § 8 odst. 6 zákona.

**I. 3**

Odb ratel má právo uplatnit v í dodavateli odpov dnost za vady a reklamaci:

a) u dodávky pitné vody:

- na jakost dodávané pitné vody
- na mno0ství dodané pitné vody

b) u odvád ní odpadních vod:

- na odvád ní odpadních vod v dohodnutém

rozsahu a stanoveným zp sobem.

c) vyú tovaní

- na nesprávn zú tované zálohy
- na jakoukoliv vadu vyú tovaní, která brání jeho v asné úhrad .

**I. 4**

Reklamaci uplat uje odb ratel bez zbyte ného odkladu:

- písemn v tizt né nebo elektronické podob na adresu pro doru ování písemností uvedenou ve smlouv o dodávce vody a odvád ní odpadních vod
- osobn na m stském ú ad v ú ední dob , s tím, 0e v p ípad takto uplatn né reklama ce je zam stnanec dodavatele pov ený vy izováním reklamaci povinen na 0ádost odb ratele potvrdit p íjem reklama ce
- v p ípad reklama ce jakosti dodávané pitné vody nebo odvád ní odpadních vod, kdy m 0e dojit ke zkod na majetku nebo ohro0ení zdraví osob, lze reklamaci uplatnit telefonicky na telefonním ísle: **723 730 677**

**I. 5**

Písemná reklama ce musí obsahovat:

- jméno a p íjmení nebo obchodní jméno odb ratele
- adresu odb ratele, p ípadn í kontaktní telefon nebo e-mail
- místo odb ru pitné vody nebo vypouzt ní odpadních vod í místo uplat ování reklama ce
- popis vady nebo reklama ce.

Stejně údaje jsou nezbytné pro reklamaci uplatn nou telefonicky. Zam stnanec dodavatele je povinen vyhotovit o takto podané reklamaci na 0ádost odb ratele písemný záznam s uvedením výze specifikovaných údaj nezbytných pro vy ízení reklama ce.

V p ípad písemností zaslaných odb ratelem na adresu dodavatele, které nebudou obsahovat výze uvedené údaje, nezbytné pro řádné uplatn ní reklama ce, nebudou tyto kvalifikovány jako reklama ce.

**I. 6**

V p ípad , 0e není mo0no vy ídit reklamaci ihned na míst jejího podání, je dodavatel povinen zajistit její vy ízení a podání písemné zprávy odb rateli o zp sobu jejího vy ízení bez zbyte ného odkladu na adresu odb ratele. Reklama ce musí být vy ízena nejpozd ji do 30 dn ode dne uplatn ní reklama ce, vyjma p ípadu uvedeného v l. 10, pokud se dodavatel s odb ratelem nedohodli jinak. Není-li mo0né reklamaci v uvedené lh t vy ídit, informuje dodavatel odb ratele písemn o zp sobu a termínu ezení.

**I. 7**

Odb ratel je povinen poskytnout dodavateli nezbytnou sou innost p í prozet ování a ezení reklamaci, zejména je povinen umo0nit p ístup k vodom ru za ú elem jeho kontroly, ode tu stavu nebo jeho vým ny v souvislosti s prov ením jeho funk ností, zú astnit se osobn odb ru kontrolních vzork nebo tímto pov ít jinou osobu, umo0nit p ístup pov eným zam stnanc m dodavatele do p ípojené nemovitosti za ú elem prov ení odvád ní odpadních vod a p edkládat dodavateli pot ebné doklady k prov ení správnosti ú tovaného mno0ství dodané pitné vody a odvád ní odpadních vod.

**I. 8**

Zjevná vada jakosti pitné vody (zápach, zákal, barva apod.) musí být reklamována odb ratelem bez zbyte ného odkladu po jejím zizt ní. Na základ popisu reklamované vady rozhodne pov ený

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 písemné vyhodnocení reklamace na základě dostupných údajů, jehož součástí bude zhodnocení oprávněnosti reklamace. Bude-li reklamační klasifikována jako neoprávněná, uhradí odběratel veškeré náklady spojené s jejím vyhodnocením.

#### I. 9

V případě reklamace množství dodané pitné vody, kdy ze strany odběratele není zpochybnována funkčnost vodoměru a správnost měření, zajistí dodavatel ve lhůt 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.

#### I. 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 lhůt do 30 dnů od jejího doručení přezkouzení vodoměru u subjektu oprávněného provádět státní metrologickou kontrolu měřidel. Výsledky přezkouzení oznámí dodavatel neprodleně písemně odběrateli. Náklady spojené s přezkouzením a výměnou vodoměru budou hrazeny podle výsledku přezkouzení vodoměru dle § 17 odst. 4 zákona. Žádost o přezkouzení vodoměru nezbavuje odběratele povinnosti zaplatit ve stanovené lhůt 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 uzavřením 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 je stanovena v § 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.

V případě oprávněné reklamace množství dodané pitné vody bude postupováno podle § 17 zákona.

#### I. 11

V případě reklamace množství odváděných odpadních vod, případně způsobu jejich odvádění zajistí dodavatel nejpozději do 3 dnů prozetění reklamace na místě samém za přítomnosti odběratele nebo jím pověřené osoby.

V případě oprávněné reklamace množství odváděných

odpadních vod bude postupováno podle § 19 zákona.

#### I. 12

Údaje na fakturě je možné reklamovat tak, že její odběratel vrátí dodavateli a uvede, které údaje považuje za nesprávné. Oprávněnou reklamaci údajů před uplynutím lhůty splatnosti uvedené na fakturě představuje doetp vodní lhůta splatnosti faktury. U reklamace po uplynutí lhůty splatnosti je odběratel povinen fakturu uhradit ve lhůt splatnosti uvedené na fakturě. 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 předvodní faktura.

#### I. 13

Pokud odběratel neoznámí ukončení smluvního vztahu, postupuje dodavatel dle podmínek uvedených ve smlouvě a ve všeobecných podmínkách dodávky pitné vody a odvádění odpadních vod. Reklamace z důvodu neoznámení změn odběratele jsou bezplatné.

V případě, že opravu vyúčtování bude třeba provést z důvodu nesplnění informačních povinností odběratele, bude tato oprava provedena na náklady odběratele.

#### I. 14

Reklamace odběratele bude zamítnuta, pokud odběratel neprokáže, že dodávka pitné vody nebo odvádění odpadních vod málo vadí. Dále bude reklamační 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, řídí podmínkami ustanovenými občanského zákoníku.

#### I. 15

Odběratel, který není spokojen s vyřešením reklamace, má možnost podat Českou obchodní inspekci o řešení sporu mimosoudní cestou. Postup řešení sporu mimosoudní cestou je uveden na webových stránkách České obchodní inspekce [www.coi.cz](http://www.coi.cz).

#### I. 16

Tento reklamační řád nabývá platnosti **1.6.2020**.

Starosta Města Mýta: Frantizek Koněš