

# VODA-TEPLO-SVĚTLO, s.r.o.

Blanenská 84, 679 02 Rájec-Jestřebí, IČ: 25574434, DIČ: CZ 25574434

Zapsaná: KS Brno, oddíl C, vložka 34209

## REKLAMAČNÍ ŘÁD

### I.

#### OBCENÁ USTANOVENÍ

Společnost Voda-Teplo-Světlo, s.r.o., jako provozovatel vodovodu a kanalizace (dále jen „provozovatel“) 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 č. 274/2001 Sb.“) tento reklamační řád.

Reklamační řád stanovuje podmínky a rozsah odpovědnosti za vady pitné vody dodané vodovodem a reklamaci poskytovaných služeb v souvislosti se zajištěním dodávky vody a odvádění odpadních vod kanalizací. Dále stanovuje způsob a místo jejich uplatnění včetně nároku odběratele, vyplývajících z odpovědnosti provozovatele.

Reklamační řád se vztahuje na dodávku pitné vody z vodovodu a odvádění odpadních vod kanalizací, které se uskutečňují na základě smlouvy uzavřené podle § 8 odst. 5 zákona č. 274/2001 Sb.

### II.

#### ROZSAH ODPOVĚDNOSTI PROVOZOVATELE

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

- u dodávky pitné vody na jakost dodávané pitné vody a na množství dodané pitné vody;
- u odvádění odpadních vod dohodnutý způsob odvádění odpadních vod a na množství odváděných odpadních vod

### III.

#### MÍSTO A FORMA UPLATNĚNÍ REKLAMACE

1. Odběratel uplatní reklamaci:

- pisemně na adresu: Voda-Teplo-Světlo, s.r.o., Blanenská 84, 679 02 Rájec-Jestřebí;
- pisemně na email [petr.sanka@vodarajec.cz](mailto:petr.sanka@vodarajec.cz), [ivana.sankova@vodarajec.cz](mailto:ivana.sankova@vodarajec.cz)
- osobně v kanceláři Voda-Teplo-Světlo, s.r.o., Blanenská 84, 679 02 Rájec-Jestřebí.

2. Písemná reklamační žádost musí obsahovat:

- jméno a příjmení odběratele, je-li fyzickou osobou, a obchodní firmu (název) a IČ, je-li právnickou osobou, včetně kontaktní osoby, telefonického a faxového spojení;
- bydliště nebo sídlo odběratele;
- adresu místa odběru pitné vody nebo vypouštění odpadních vod;
- popis vady nebo reklamační žádosti.

3. Stejně údaje jsou při uplatnění reklamační žádosti formou emailu. Přijetí reklamační žádosti zaslané touto formou bude potvrzeno odběrateli zpětným emailem.

4. V případě osobní reklamační žádosti, bude s odběratelem vyhotoven písemný záznam s uvedením výše specifikovaných údajů nezbytných pro vyřízení reklamační žádosti.

5. V případě písemnosti zaslaných odběratelem na adresu provozovatele, které nebude obsahovat výše uvedené údaje nezbytné pro řádné uplatnění reklamační žádosti, bude odběratel vyzván, aby tyto údaje doplnil. Pokud tak ve stanovené lhůtě neučiní, má se za to, že reklamační žádost vzal zpět.

### IV.

#### ZPŮSOB A LHŮTY PRO VYŘÍZENÍ REKLAMACE

- Provozovatel je povinen zajistit její vyřízení a podání písemné zprávy odběrateli o způsobu vyřízení bez zbytečného odkladu na adresu odběratele. Reklamační žádost musí být vyřízena nejpozději do 30 dnů ode dne jejího uplatnění, pokud se provozovatel s odběratelem nedohodl na lhůtě delší.
- Provozovatel je povinen prověřit všechny skutečnosti, které odběratel v reklamaci uvádí.
- V případě reklamační žádosti se týkající se dodávky vody je odběratel povinen poskytnout provozovateli nezbytnou součinnost při přešetřování a řešení reklamační žádosti, 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, předkládat provozovateli potřebné doklady k prověření správnosti účtovaného množství dodané pitné vody.
- V případě reklamační žádosti se týkající se odvádění odpadních vod je odběratel povinen umožnit přístup pověřeným zaměstnancům provozovatele do připojované nemovitosti za účelem prověření odvádění odpadních vod a předkládat provozovateli potřebné doklady k prověření správnosti účtovaného množství odvádění odpadních vod.
- Zjevná vada jakosti vody (zápach, zákal, barva apod.) musí být reklamován odběratelem nejpozději do 24 hodin od zjištění, ostatní vady jakosti bez zbytečného odkladu po jejich zjištění. Na základě popisu reklamované vady rozhodně zaměstnanec provozovatele pověřený prošetřením reklamační žádosti, zde 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., o ochraně veřejného zdraví, v platném znění (dále jen „zákon č. 258/2000 Sb.“), schváleného orgánem ochrany veřejného zdraví. Odběr kontrolního vzorku zajistí provozovatel bez zbytečného odkladu od uplatnění reklamační žádosti s tím, že odběr vzorků bude proveden za přítomnosti odběratele nebo jím pověřené osoby na místě odběru vzorku vody pro kontrolu pitné vody stanovených orgánem ochrany veřejného zdraví. Současně provozovatel zajistí provedení rozboru tohoto vzorku v akreditované laboratoři.
- Na základě reklamační žádosti množství dodané pitné vody a odvádění odpadních vod, kdy ze strany odběratele není zpochybňována funkčnost vodoměru a správnost měření, zajistí provozovatel ve lhůtě do 3 pracovních dnů od podání reklamační žádosti provedení kontrolního odečtu stavu vodoměru. Odběratel nebo jím pověřená osoba má povinnost být přítomen u kontrolního odečtu stavu vodoměru a má možnost si telefonicky, osobně či písemně domluvit jiný termín v horizontu 1 měsíce, v případě, že termín oznámený provozovatelem je pro odběratele nevyhovující. Pokud nebude zajištěna přítomnost odběratele nebo jím pověřené osoby ve stanoveném nebo dohodnutém termínu, bude reklamační žádost považována za bezpředmětnou. Vyhodnocení reklamační žádosti bude provedeno bez zbytečného odkladu po provedení kontrolního opisu stavu vodoměru a porovnání zjištěných údajů s údaji o odběrném místě vedenými provozovatelem.
- V případě reklamační žádosti množství dodávané pitné vody a odvádění odpadních vod z důvodu pochybnosti o správnosti měření dodané pitné vody vodoměrem, zajistí provozovatel na základě písemné žádosti odběratele ve lhůtě do 30 dnů od jejího doručení přezkoušení vodoměru u autorizované zkušebny. Výsledky přezkoušení oznámí provozovatel 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.

### V.

#### NÁROKY VYPLÝVAJÍCÍ Z ODPOVĚDNOSTI ZA VADY

- V případě dodávky pitné vody, u které bylo na základě reklamační žádosti prokázáno, že nesplňuje 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 přičemž výše této slevy bude stanovena individuálně s přihlédnutím k závažnosti vady.
- V případě oprávněné reklamační žádosti množství dodávané pitné vody bude postupováno § 17 zákona č. 274/2001 Sb., v případě reklamační žádosti množství odvedené odpadní vody podle § 19 téhož zákona. Provozovatel se zproští odpovědnosti, pokud prokáže, že odběratel porušil ustanovení kanalizačního řádu o kvalitě vypuštěných odpadních vod, v tomto případě hraď náklady spojené s reklamací odběratele.
- v ostatních případech je provozovatel povinen bez zbytečného odkladu na vlastní náklady oprávněnou reklamační žádost vyřešit, a to odstraněním závadného stavu.
- Uplatněním nároku z odpovědnosti za vady zůstává nedotčena odpovědnost provozovatele za škody způsobené dle občanského zákoníku.

### VI.

#### ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

Tento reklamační řád nabývá platnosti ode dne 30.6. 2023

**VODA-TEPLO-SVĚTLO, s.r.o.**

Blanenská 84, 679 02 Rájec-Jestřebí, IČ: 25574434, DIČ: CZ 25574434  
Zapsaná: KS Brno, oddíl C, vložka 34209

jednatel