







## REKLAMAČNÍ ŘÁD



Zpracoval:	<b>Bc. Jan Vondruška</b> , vedoucí střediska Chabařovice, o. z. PKÚ	2023-05-23	Podpis: 
Kontroloval:	<b>Mgr. Petr Nikolič</b> , vedoucí odboru provozních činností, o. z. PKÚ	2023-05-23	Podpis: 
Předkládá:	<b>Ing. Petr Kubiš</b> , náměstek pro provoz o. z. PKÚ	2023-05-23	Podpis: 
Schválil:	<b>Ing. Petra Šilhánová</b> , náměstkyně pro ekonomiku a personalistiku na základě plné moci	2023-05-23	Podpis: 



OBSAH:

<b>ÚČEL .....</b>	<b>3</b>
<b>1 ODPOVĚDNOST A PRÁVOMOCI .....</b>	<b>3</b>
1.1 IDENTIFIKACE VLASTNÍKA VODOVODU A KANALIZACE PRO VEŘEJNOU POTŘEBU .....	3
1.2 IDENTIFIKACE PROVOZOVATELE VODOVODU A KANALIZACE PRO VEŘEJNOU POTŘEBU .....	3
1.2.1 <i>Provozovna</i> .....	3
<b>2 ROZSAH ODPOVĚDNOSTI .....</b>	<b>4</b>
<b>3 MÍSTO A FORMA UPLATNĚNÍ REKLAMACE .....</b>	<b>4</b>
<b>4 ZPŮSOB A LHŮTY PRO VYŘÍZENÍ REKLAMACE .....</b>	<b>5</b>
<b>5. NÁROKY VYPLÝVAJÍCÍ Z ODPOVĚDNOSTI ZA VADY .....</b>	<b>7</b>
<b>6. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ .....</b>	<b>7</b>

# Účel

Tímto reklamačním řádem jsou v souladu s § 36 odst. 3 písm. g) zákona č. 274/2001 Sb., o vodovodech a kanalizacích pro veřejnou potřebu, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „zákon č. 274/2001 Sb.“) stanoveny podmínky a rozsah odpovědnosti za vady poskytovaných služeb v souvislosti se zajištěním dodávky vody a odvádění odpadních vod kanalizací pro veřejnou potřebu. Reklamační řád dále stanovuje způsob a místo uplatnění reklamací odběratelů, vyplývajících z odpovědnosti provozovatele vodovodu a kanalizace pro veřejnou potřebu. Reklamační řád se vztahuje na dodávku pitné vody a odvádění odpadních vod, které se uskutečňují na základě písemných smluv uzavřených dle § 8 odst. 6 zák. č. 274/2001 Sb. s odběrateli.

## 1 Odpovědnost a pravomoci

### 1.1 Identifikace vlastníka vodovodu a kanalizace pro veřejnou potřebu

Obchodní firma: DIAMO, státní podnik  
Sídlo: Máchova 201, 471 27 Stráž pod Ralskem  
Identifikační číslo: 00002739  
Statutární orgán: Ing. Ludvík Kašpar, ředitel státního podniku

### 1.2 Identifikace provozovatele vodovodu a kanalizace pro veřejnou potřebu

Obchodní firma: DIAMO, státní podnik  
Sídlo: Máchova 201, 471 27 Stráž pod Ralskem  
Identifikační číslo: 00002739  
Statutární orgán: Ing. Ludvík Kašpar, ředitel státního podniku

#### 1.2.1 Provozovna

Název provozovny: DIAMO, státní podnik, odštěpný závod PKÚ  
Sídlo: Hrbovická 2, 403 39 Chlumeck

## 2 Rozsah odpovědnosti

Dle zákona č. 274/2001 Sb. může odběratel uplatnit nároky vyplývající z odpovědnosti provozovatele vodovodu a kanalizace pro veřejnou potřebu (dále jen „reklamací“):

- a) u dodávky pitné vody na jakost dodávané pitné vody a na množství dodané pitné vody;
- b) u odvádění odpadních vod na dohodnutý způsob odvádění odpadních vod a na množství odváděných odpadních vod;
- c) u vyúčtování služeb (faktury).

## 3 Místo a forma uplatnění reklamacie

Odběratel uplatní reklamací u provozovatele:

- a) písemně, emailem nebo prostřednictvím datové schránky (DIAMO, státní podnik, odštěpný závod PKÚ, Hrbovická 2, 403 39 Chlumeck, [fakturypku@diamo.cz](mailto:fakturypku@diamo.cz), sjfywke);
- b) osobně po předchozí telefonické dohodě  
u vedoucího oddělení údržby, tel. 475 672 656, mob. 607 521 666  
nebo vedoucího oddělení energetiky, 475 672 432  
adresa DIAMO, státní podnik, odštěpný závod PKÚ, Hrbovická 2, 403 39 Chlumeck  
v době po-pá 7:00 -10:30 hodin a 11:30- 13.00 hodin;
- c) telefonicky pouze v případě, že se jedná o reklamací jakosti dodané vody nebo v případě přerušeni dodávky vody z důvodu havarijního úniku vody zjištěného na vodovodním řadu u vedoucího oddělení údržby, tel. 475 672 656, mob. 607 521 666 od 6:00 -14:00 hodin, nepřetržitě u pohotovostní služby mob. 601 068 107.

V případě osobně uplatněné reklamacie je zaměstnanec provozovatele pověřený sepsáním reklamací povinen sepsat písemný záznam o uplatněné reklamací, který odběratel podepíše. Reklamující odběratel obdrží kopii tohoto záznamu.

Písemná reklamacie musí obsahovat:

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

V případě telefonicky uplatněné reklamacie jsou vedoucí oddělení údržby/vedoucí oddělení energetiky nebo pracovník pohotovostní služby povinni vyhotovit písemný záznam s uvedením výše specifikovaných údajů nezbytných pro vyřízení reklamacie.

V případě, že písemná reklamacie zaslaná odběratelem na adresu provozovatele, která nebude obsahovat výše uvedené údaje nezbytné pro řádné uplatnění reklamacie, bude

odběratel vyzván, aby tyto údaje doplnil. Pokud tak ve stanovené lhůtě neučiní, má se za to, že je reklamační již bezpředmětná.

## 4 Způsob a lhůty pro vyřízení reklamační

- a) Provozovatel je povinen zajistit vyřízení reklamační a podání písemné zprávy odběrateli o způsobu jejího vyřízení bez zbytečného odkladu na adresu odběratele. Reklamační musí být vyřízena ve lhůtě do 30 dnů od dne jejího podání, pokud se provozovatel s odběratelem nedohodli na lhůtě delší.
- b) Provozovatel je povinen prověřit všechny závažné skutečnosti uváděné odběratelem, které se přímo týkají poskytovaných služeb v souvislosti se zajištěním dodávky vody a odváděním odpadních vod kanalizací.
- c) V případě reklamační, týkající se dodávky vody, je odběratel povinen poskytnout provozovateli nezbytnou součinnost při přešetřování a řešení reklamační, 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.
- d) V případě reklamační, týkající se odvádění odpadních vod, je odběratel povinen umožnit přístup pověřeným zaměstnancům provozovatele do připojené nemovitosti za účelem prověření odvádění odpadních vod a předkládat provozovateli potřebné doklady k prověření správnosti účtovaného množství odváděných odpadních vod.
- e) Zjevná vada jakosti vody (zápach, zákal, barva apod.) musí být reklamována odběratelem nejpozději do 24 hodin od zjištění, ostatní vady jakosti bez zbytečného odkladu po jejich zjištění. Na základě popisu reklamované vady rozhodne zaměstnanec provozovatele pověřený přešetřením reklamační, 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 monitorovacího programu kontroly pitné vody dle zákona č. 258/2000 Sb., o ochraně veřejného zdraví, ve znění pozdějších předpisů (dále jen "zákon č. 258/2000 Sb.") dle provozního řádu vodovodu. Odběr kontrolního vzorku zajistí provozovatel bez zbytečného odkladu od uplatnění reklamační s tím, že odběr bude proveden za přítomnosti odběratele nebo jím pověřené osoby na místě reklamované pitné vody. Provozovatel následně zajistí analýzu odebrané reklamované pitné vody v akreditované laboratoři. V případě, že odběratel bude trvat na provedení kontrolního odběru vzorku a následném rozboru, přestože mu byl pověřeným zaměstnancem provozovatele předložen přehled výsledků rozborů vody v dané lokalitě s tím, že tyto splňovaly hygienické požadavky na pitnou vodu stanovené platnými právními předpisy a reklamační bude po provedení rozboru pitné vody kvalifikována jako neoprávněná, uhradí odběratel náklady na provedení odběru a rozboru kontrolního vzorku vody.
- f) Na základě reklamační množství dodané pitné vody, kdy ze strany odběratele není zpochybňována funkčnost vodoměru a správnost měření, zajistí provozovatel ve lhůtě do 7 pracovních dnů od podání reklamační 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 ve lhůtě 1 měsíce, v případě, že termín oznámený provozovatelem je pro odběratele nevyhovující. Vyhodnocení reklamační bude provedeno bez zbytečného odkladu po provedení kontrolního odečtu stavu vodoměru a porovnání zjištěných údajů s údaji o odběrném místě vedenými provozovatelem.

- g) Vodoměr podléhá úřednímu ověření podle zvláštních právních předpisů. Má-li odběratel pochybnosti o správnosti měření nebo zjistí-li závadu na vodoměru, má právo požádat o jeho přezkoušení. Toto právo lze uplatnit nejpozději při výměně vodoměru. Provozovatel je povinen na základě písemné žádosti odběratele do 30 dnů ode dne doručení jeho žádosti zajistit přezkoušení vodoměru u subjektu oprávněného provádět státní metrologickou kontrolu měřidel, přičemž odběratel je povinen poskytnout provozovateli k odečtu i výměně vodoměru nezbytnou součinnost. Výsledek přezkoušení oznámí provozovatel neprodleně písemně odběrateli. Zjistí-li se při přezkoušení vodoměru vyžádaném odběratelem, že údaje vodoměru nesplňují některý z požadavků stanovených zvláštním právním předpisem zákonem č. 505/1990 Sb., o metrologii, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „zákon č. 505/1990 Sb.“) nebo pozbylo platnosti ověření vodoměru podle tohoto zvláštního předpisu, považuje se vodoměr za nefunkční a provozovatel hradí náklady spojené s jeho výměnou a přezkoušením. V opačném případě hradí náklady spojené s výměnou a přezkoušením vodoměru odběratel.
- h) Odběratel má právo zajistit si na své 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 účasti provozovatele vodovodu na základě smlouvy s odběratelem Český metrologický institut, pokud to vnitřní vodovod umožňuje. Zjistí-li se odchylka větší než umožňuje zákon č. 505/1990 Sb., vodoměr se považuje za nefunkční a při stanovení množství vody pro vypořádání případné reklamace se postupuje dle písm. i).
- i) Stanovení množství skutečně dodané vody se v případě zjištění nesprávného měření vodoměru nebo jeho poškození provede za příslušné období nebo jeho část podle dodávek vody ve stejném období předcházejícího roku. V případě, že takové údaje nejsou k dispozici nebo jsou zjevně zpochybnitelné, stanoví se množství dodané vody podle následného odběru ve stejném období roku nebo podle směrných čísel spotřeby vody, pokud se provozovatel s odběratelem nedohodne jinak. Za období k vypořádání se přitom považuje období od posledního skutečně provedeného odečtu vodoměru předcházejícího skutečnému odečtu vodoměru, na základě kterého došlo k výměně vodoměru do dne výměny vodoměru, související s reklamací nebo žádostí o jeho přezkoušení.
- j) Byla-li nefunkčnost nebo poškození vodoměru způsobena nedostatečnou ochranou vodoměru odběratelem nebo přímým zásahem odběratele vedoucím k poškození vodoměru, hradí újmu a náklady spojené s výměnou vodoměru odběratel. Újmou se rozumí veškeré majetkové hodnoty, které provozovatel vynaložil nebo které by bylo nutné vynaložit, aby došlo k uvedení věci v předešlý stav. Tím nejsou dotčeny další nároky provozovatele v souladu s obecně závaznými právními předpisy.
- k) V případě reklamace odvádění odpadních vod dohodnutým způsobem a v dohodnutém množství zajistí provozovatel bez zbytečného odkladu prošetření reklamace na místě samém. Odběratel (nebo jím pověřená osoba) má povinnost být přítomen u kontroly předávacího místa odvádění odpadních vod a u kontrolního odečtu stavu vodoměru. Odběratel (nebo jím pověřená osoba) má možnost si telefonicky, osobně či písemně domluvit jiný termín ve lhůtě 1 měsíce, v případě, že termín oznámený provozovatelem je pro odběratele nevyhovující.
- l) Faktury (vady vyúčtování služeb) je možné reklamovat bez zbytečného odkladu před uplynutím lhůty splatnosti příslušné faktury. Provozovatel na základě oprávněné reklamace vystaví k reklamované faktuře opravný daňový doklad dle zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů. Oprávněnou

reklamací fakturovaných údajů přestává běžet původní lhůta splatnosti faktury. Nová splatnost vyúčtování služeb je uvedena na opravném daňovém dokladu.

- m) Pokud odběratel reklamuje fakturu po uplynutí lhůty její splatnosti, je povinen fakturu uhradit. V případě oprávněné reklamace po uplynutí lhůty splatnosti faktury vystavuje provozovatel opravný daňový doklad s novou lhůtou splatnosti. Opravný daňový doklad vystavený provozovatelem dle písm. l) a m) je současně považován za písemné oznámení o výsledku reklamace.
- n) V případě neoprávněné reklamace zůstává v platnosti původní lhůta splatnosti faktury a náklady spojené s takovou reklamací budou účtovány odběrateli.
- o) V případě, že odběratel, který je spotřebitelem dle zákona č. 634/1992 Sb. o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů, nesouhlasí s výsledkem vyřízení reklamace u provozovatele, je oprávněn obrátit se na Českou obchodní inspekci jako subjekt mimosoudního řešení spotřebitelských sporů.

## 5. Nároky vyplývající z odpovědnosti za vady

- a) V případě dodávky pitné vody, u které bylo na základě reklamace její jakosti prokázáno, že nesplňuje hygienické požadavky na pitnou vodu dle vyhlášky č. 252/2004 Sb., kterou se stanoví hygienické požadavky na pitnou a teplou vodu a četnost a rozsah kontroly pitné vody, ve znění pozdějších předpisů, 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.
- b) V případě oprávněné reklamace množství dodané pitné vody bude postupováno dle § 17 „zákona č. 274/2001 Sb.“, v případě reklamace na dohodnutý způsob a množství odváděných odpadních vod bude postupováno podle § 19 téhož zákona. Provozovatel neodpovídá za vady, pokud se prokáže, že odběratel porušil ustanovení vod dle článku 3 odst. V. Kanalizačního řádu o kvalitě vypouštěných odpadních vod. V tomto případě hradí náklady spojené s reklamací odběratel.
- c) V ostatních případech je provozovatel povinen bez zbytečného odkladu na vlastní náklady oprávněnou reklamaci vyřešit, a to odstraněním závadného stavu.
- d) Uplatněním nároku z odpovědnosti za vady zůstává nedotčena odpovědnost provozovatele za škody způsobené provozem dle občanského zákoníku.

## 6. Závěrečná ustanovení

Tento reklamační řád nabývá platnosti a účinnosti dnem podpisu.

