

**REKLAMAČNÍ ŘÁD**  
**společnosti Slovácké vodárny a kanalizace, a. s.**  
**se sídlem v Uherském Hradišti, Za Olšávkou 290, Sady**  
**IČ 49453866, DIČ CZ49453866**

**I. Obecná ustanovení**

1. Společnost Slovácké vodárny a kanalizace, a. s. jako dodavatel pitné vody z vodovodu a poskytovatel služby odvádění odpadních vod kanalizací, vydává ve smyslu § 36 odst. 3 písmeno g) z. č. 274/2001 o vodovodech a kanalizacích pro veřejnou potřebu, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „zákon“) tento reklamační řád.
2. Reklamační řád upravuje vztahy mezi dodavatelem Slováckými vodárnami a kanalizacemi, a. s. (dále jen „dodavatel“) a odběratelem, založené smlouvou o dodávce pitné vody a odvádění odpadních vod ve smyslu § 8 odst. 6 zákona, vznikající při uplatnění odpovědnosti za vady poskytované služby. Dále určuje způsob a místo uplatnění nároku na odstranění závad fakturace vodného a stočného z důvodu chybně účtovaného množství dodané či odvedené vody nebo z důvodů jiných (formální nesprávnosti faktury apod.)

**II. Rozsah a podmínky reklamace**

1. Odběratel má právo uplatnit vůči dodavateli odpovědnost za vady a reklamaci:
  - a) u dodávky pitné vody:
    - na jakost dodávané pitné vody,
    - na množství dodané pitné vody,
  - b) u odvádění odpadních vod:
    - na odvádění odpadních vod v dohodnutém rozsahu a stanoveným způsobem
2. Reklamaci uplatňuje odběratel:
  - písemně formou dopisu na adresu dodavatele uvedenou ve smlouvě o dodávce vody a odvádění odpadních vod
  - osobně v úřední dny na útvaru prodeje vody v sídle společnosti, příp. po předchozí domluvě i mimo úřední den
  - telefonicky na útvaru prodeje vody (pouze reklamace na množství dodané vody)
  - elektronickou poštou na adresu [odbyt@svkuh.cz](mailto:odbyt@svkuh.cz)
  - datovou zprávou, ID dodavatele uh2gb5e

V případě osobně uplatněné reklamace je zaměstnanec dodavatele pověřený vyřizováním reklamací povinen sepsat o tomto písemný záznam.

Písemná reklamace (formou dopisu) musí obsahovat:

- jméno a příjmení odběratele
  - adresu odběratele, kontaktní údaje (telefon, e-mail)
  - místo odběru pitné vody nebo vypouštění odpadních vod
  - popis vady nebo reklamace
3. Stejně údaje jsou nezbytné pro reklamaci uplatněnou telefonicky, e-mailem nebo datovou zprávou. Zaměstnanec dodavatele pověřený přijímáním telefonicky podaných reklamací je povinen vyhotovit o takto podané reklamaci písemný záznam s uvedením výše specifikovaných údajů nezbytných pro vyřízení reklamace.
  4. V případě reklamací, které nebudou obsahovat výše uvedené údaje pro řádné uplatnění reklamace, bude odběratel vyzván, aby tyto údaje doplnil. Pokud tak v dodavatelem stanovené lhůtě neučiní, má se za to, že reklamaci vzal zpět.

**III. Způsob a lhůty pro vyřízení reklamace**

1. Dodavatel je povinen zajistit, aby po celou dobu úředních hodin útvaru prodeje vody v sídle společnosti byl přítomen zaměstnanec pro převzetí reklamace. V případě, že není možno vyřídit reklamaci ihned na místě jejího podání, je dodavatel povinen zajistit její vyřízení a podání písemné zprávy v listinné nebo elektronické podobě odběrateli o způsobu jejího vyřízení bez zbytečného odkladu na adresu odběratele. Reklamace musí být vyřízena nejpozději do 30 kalendářních dnů ode dne uplatnění reklamace, pokud se dodavatel s odběratelem nedohodli na delší lhůtě.
2. 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, umožnit

přístup pověřeným zaměstnancům dodavatele do připojené nemovitosti za účelem prověření odvádění odpadních vod a předkládat dodavateli doklady k prověření správnosti účtovaného množství dodané pitné vody a odváděných odpadních vod.

3. V případě reklamace chybně fakturovaného množství dodané vody, kdy není zpochybňována funkčnost vodoměru a správnost měření, bude zajištěn dodavatelem kontrolní odečet a porovnán s již zjištěným údajem. Prokáže-li se odůvodněnost reklamace, bude provedena oprava fakturovaného množství.
4. V případě reklamace fakturace množství odváděných odpadních vod v dohodnutém rozsahu a stanoveným způsobem zajistí dodavatel neprodleně prošetření na místě samém za přítomnosti odběratele. V případě poruchy vodovodní přípojky či vnitřního vodovodu a úniku měřené vody mimo kanalizaci, je možné provést odečet poměrné části stočného. Odběratel však musí prokázat a technicky zdůvodnit únik a množství vody neodvedené kanalizací, a to neprodleně po zjištění závady.
5. Při určování výše stočného pomocí ročních směrných čísel spotřeby vody příp. technickým propočtem je odběratel povinen nahlásit dodavateli písemnou či elektronickou formou změnu v počtu obyvatel nemovitosti a další změny ovlivňující použití jiného směrného čísla nebo mající vliv na technický propočet, a to ve lhůtě do 30 dnů ode dne vzniku změny a hlášení řádně doložit. Nejpozději tak může učinit do dne vystavení faktury za období, v němž nastala předmětná změna. Na pozdější reklamace (po vystavení faktury) již nebude brán zřetel a nové skutečnosti se zohlední až v příštím zúčtovacím období.
6. Při změně odběratele z titulu změny vlastnického práva k připojené nemovitosti je třeba postupovat způsobem uvedeným ve smlouvě o dodávce vody a odvádění odpadních vod. Do doby ukončení odběru nebo převedení odběru na jiného odběratele odpovídá za všechny vzniklé závazky původní odběratel. Reklamace vzniklé z důvodu neohlášení změny vlastnictví jsou proto bezpředmětné.
7. Dodavatel je povinen zajistit, aby dodávaná pitná voda odpovídala požadavkům dle zák. č. 258/2000 Sb. o ochraně veřejného zdraví v platném znění a vyhl. č. 252/2004 Sb., kterou se stanoví hygienické požadavky na pitnou a teplou vodu a četnost a rozsah kontroly pitné vody v platném znění. Reklamaci jakosti vody, kdy může dojít ke škodě na majetku nebo k ohrožení zdraví uplatňuje odběratel na dispečinku, tel.: 572 552 137. Zjevná závada jakosti vody (zápach, zákal, barva, chuť) musí být reklamována do 24 hodin od zjištění. Dodavatel rozhodne o dalším postupu při šetření oprávněnosti reklamace (např. odebere kontrolní vzorek vody, oznámí zhoršení jakosti vody orgánu ochrany veřejného zdraví).  
Na žádost dodavatele může příslušný orgán ochrany veřejného zdraví povolit na časově omezenou dobu užití vody, která nesplňuje hygienické limity vody pitné za zákonem určených podmínek, jestliže zásobování vodou nelze zajistit jinak a zejména pokud tím nebude ohroženo veřejné zdraví.
8. V případě reklamace 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 autorizované zkušebny. Odběratel může požádat o přezkoušení vodoměru nejpozději při výměně vodoměru. Výsledky přezkoušení oznámí dodavatel neprodleně písemně odběrateli. Zjistí-li se při přezkoušení vodoměru, že
  - a) údaje vodoměru nesplňují některý z požadavků stanovených zvláštním právním předpisem, vodoměr se považuje za nefunkční a množství dodané vody se stanoví podle skutečného odběru ve stejném předcházejícím období roku, případně, pokud to není možné, dalšími zákonnými způsoby. Náklady s výměnou a přezkoušením vodoměru hradí dodavatel,
  - b) údaje vodoměru splňují požadavky stanovené zvláštním právním předpisem, hradí náklady spojené s výměnou a přezkoušením vodoměru odběratel,
  - c) pozbylo platnosti ověření vodoměru podle zvláštního právního předpisu, považuje se vodoměr za nefunkční a postupuje se při stanovení množství dodané vody podle písm. a). Náklady s výměnou vodoměru hradí v takovém případě dodavatel,
  - d) vodoměr je nefunkční, stanoví se množství dodané vody podle písmene a) a náklady s výměnou vodoměru nese dodavatel. Byla-li však 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.

Žádost o přezkoušení vodoměru však nezbavuje odběratele povinnosti platit vodné a stočné.

9. Pokud není v tomto reklamačním řádu stanovena jiná lhůta pro uplatnění reklamace, platí, že odběratel je povinen uplatnit reklamaci bezodkladně po zjištění vady, nejpozději však do 48 hodin od jejího zjištění.

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

1. V případě dodávky pitné vody, u které bylo na základě reklamace její jakosti prokázáno, že nesplňuje hygienické požadavky na pitnou vodu dle platné právní úpravy a tato voda bude orgánem ochrany veřejného zdraví ve smyslu z. č. 258/2000 Sb., ve znění pozdějších předpisů prohlášena za užitkovou, má odběratel právo na poskytnutí slevy z vodného, přičemž výše této slevy bude stanovena individuálně s přihlédnutím k závažnosti vady.
2. V případě oprávněné reklamace množství dodané pitné vody bude postupováno dle § 17 zákona, v případě reklamace množství odvedené odpadní vody podle § 19 zákona.
3. Reklamace z důvodu neoznámení změny odběratele nebo neoznámení změny v údajích odběratele nebude považována za odůvodněnou a nebude uznána její oprávněnost.
4. Dodavatel se zproští odpovědnosti, pokud odběratel porušil ustanovení Kanalizačního řádu o kvalitě vypouštěných odpadních vod. V tomto případě hradí náklady spojené s reklamací odběratel.
5. V ostatních případech je dodavatel oprávněnou reklamaci bez zbytečného odkladu na vlastní náklady vyřešit, a to odstraněním závadného stavu, pokud výše nebylo určeno jinak.
6. Uplatněním nároku z odpovědnosti za vady zůstává nedotčena odpovědnost dodavatele podle jiných právních předpisů.
7. Odběratel, který je současně spotřebitelem ve smyslu § 419 z. č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, má právo na mimosoudní řešení spotřebitelského sporu ze smluvního vztahu s dodavatelem. Věcně příslušným subjektem mimosoudního řešení spotřebitelského sporu je ve smyslu § 20e písm. d) z. č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů, Česká obchodní inspekce, internetová adresa [www.coi.cz](http://www.coi.cz). Spotřebitel může podat návrh u České obchodní inspekce nejpozději do 1 roku ode dne, kdy uplatnil své právo, které je předmětem sporu, u dodavatele poprvé.

#### **V. Závěrečná ustanovení**

Tento reklamační řád nabývá účinnosti dnem 1. 1.2025.

V Uherském Hradišti dne 18. 12. 2024

Ing. Lubomír Trachtulec  
ředitel a. s.