



**IČ: 69000948**

**www.chopos.cz**

**právní statut: svazek obcí (771)**

**Křížíkova 1424  
Benešov  
256 01**

**tel: +420 721374238**

**+420 777193556**

**email: [vodovod@chopos.cz](mailto:vodovod@chopos.cz)**

**Bankovní spojení:**

**Česká spořitelna a.s. Příbram**

**č. ú. 20036-320 495 399/0800**

## **Reklamační řád poskytování služeb v souvislosti se zajištěním dodávky vody**

## Obsah

1. Obecná ustanovení .....	3
2. Rozsah odpovědnosti .....	3
3. Místo a forma uplatnění reklamace.....	3
4. Způsob a lhůty pro vyřízení reklamace.....	3
5. Nároky vyplývající z odpovědnosti za vady .....	4
6. Závěrečná ustanovení.....	5

## 1. Obecná ustanovení

CHOPOS, s.o, jako provozovatel vodovodů (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 poskytovaných služeb v souvislosti se zajištěním dodávky vody. Dále stanovuje způsob a místo jejich uplatnění včetně nároků odběratele, vyplývajících z odpovědnosti provozovatele.

## 2. Rozsah odpovědnosti

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

**a) u dodávky pitné vody**

- na jakost dodávané vody a
- na množství dodané vody;

**b) u vyúčtování**

- na jakoukoliv vadu vyúčtování, která brání jeho včasné úhradě.

## 3. Místo a forma uplatnění reklamace

**Odběratel uplatní reklamaci:**

- a) písemně, e-mailem nebo prostřednictvím datové schránky (tyto kontakty na provozovatele jsou uvedeny ve Smlouvě o dodávce vody, na faktuře a webových stránkách provozovatele);
- b) osobně v zákaznickém centru provozovatele na adrese:  
Křižíkova 1424, 256 01 Benešov;
- c) telefonicky na zákaznické lince +420 721 374 238.

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

**Reklamace musí obsahovat:**

- a) jméno a příjmení odběratele, je-li fyzickou osobou nebo obchodní firmu (název) a IČO, je-li právnickou osobou, včetně kontaktní osoby, telefonického a e-mailového spojení;
- b) bydliště nebo sídlo odběratele;
- c) adresu odběrného místa a číslo odběrného místa dle Smlouvy o dodávce vody;
- d) popis vady nebo reklamace;
- e) datum podání reklamace.

V případě, že reklamace odběratele nebude obsahovat výše uvedené údaje nezbytné pro řádné uplatnění reklamace, bude odběratel vyzván, aby tyto údaje doplnil. Pokud tak ve stanovené lhůtě neučiní, má se za to, že je reklamace již bezpředmětná.

## 4. Způsob a lhůty pro vyřízení reklamace

Provozovatel je povinen zajistit, aby po celou provozní dobu byl v zákaznickém centru přítomen zaměstnanec pověřený vyřizovat reklamace. V případě, že není možno vyřídit reklamaci ihned na místě jejího podání, je provozovatel povinen zajistit její vyřízení na podání

písemné zprávy odběrateli o způsobu jejího vyřízení bez zbytečného odkladu na adresu odběratele. Reklamacce musí být vyřízena nejpozději do 30 dnů ode dne jejího uplatnění, pokud se provozovatel s odběratelem nedohodli vzhledem k náročnosti vyřízení takové reklamacce na delší lhůtě.

Odběratel je povinen poskytnout provozovateli 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 provozovateli potřebné doklady k prověření správnosti účtovaného množství dodané pitné vody.

- a) 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 pověřený zaměstnanec provozovatele, 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 plánu kontroly pitné vody dle zákona č. 258/2000 Sb. schváleného orgánem ochrany veřejného zdraví. Současně dodavatel zajistí provedení rozboru tohoto vzorku v akreditované laboratoři. V případě, že odběratel bude trvat na provedení kontrolního odběru vzorku a následném rozboru, přestože mu byl pověřeným zaměstnancem dodavatele předložen přehled výsledků rozborů vzorků vody v dané lokalitě s tím, že tyto splňovaly hygienické požadavky na pitnou vodu kvalifikovaná jako neoprávněná, uhradí odběratel náklady za provedení odběru a rozboru kontrolního vzorku vody.
- b) Na základě reklamacce množství dodané pitné vody, kdy ze strany odběratele není zpochybňována funkčnost vodoměru a správnost měření, zajistí provozovatel ve lhůtě do 3 dnů od podání reklamacce provedení kontrolního odečtu stavu vodoměru, a to za přítomnosti odběratele nebo jím pověřené osoby. Vyhodnocení reklamacce bude provedeno bezprostředně po provedení kontrolního opisu stavu vodoměru a porovnání zjištěných údajů s údaji o odběrném místě vedeném provozovatelem.
- c) V případě reklamacce množství dodané pitné vody z důvodu pochybnosti o správnosti měření dodané pitné vody vodoměrem, zajistí provozovatel na základě písemné žádosti odběratele ve lhůtě do 30-ti dnů od jejího doručení přezkoušení vodoměru u autorizované zkušebny. Výsledky přezkoušení oznámí provozovatel neprodleně písemně odběrateli. Náklady spojené s přezkoumáním a výměnou vodoměru budou hrazeny podle výsledku přezkoušení vodoměru dle §17, odst. (4) zákona č. 274/2001 Sb. v platném znění.
- d) Jestliže je s reklamací spojena nutnost vrátit vystavenou fakturu, je odběratel povinen tuto fakturu vrátit dodavateli před uplynutím lhůty splatnosti. Provozovatel je pak povinen podle povahy nesprávnosti faktury, fakturu opravit nebo vyhotovit fakturu novou. Oprávněným vrácením faktury přestává běžet původní lhůta splatnosti.
- e) V případě, že odběratel, který je spotřebitelem dle zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, nesouhlasí s výsledkem vyřízení reklamacce u provozovatele, je oprávněn obrátit se na Českou obchodní inspekci (ČOI) jako subjekt mimosoudního řešení spotřebitelských sporů. Bližší informace je možné získat na webových stránkách ČOI [www.coi.cz](http://www.coi.cz).

## 5. Nároky vyplývající z odpovědnosti za vady

- a) V případě dodávky pitné vody, u které bylo na základě reklamacce její jakosti prokázáno, že nesplňuje hygienické požadavky na pitnou vodu dle vyhlášky č. 252/2004 Sb.

v platném znění a která byla orgánem ochrany veřejného zdraví ve smyslu zákona č. 258/2000 Sb. v platném znění prohlášena za nepitnou, má odběratel právo na poskytnutí slevy z vodného tak, že bude účtována cena vody nepitné v dané lokalitě či v závislosti na míře závažnosti vady může být stanovena výše této slevy po dohodě smluvních stran individuálně.

- b) V případě oprávněné reklamace množství dodané pitné vody bude postupováno dle § 17 zákona č. 274/2000 Sb. v platném znění.
- 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 dodavatele za škody způsobené provozem dle občanského zákoníku, popřípadě za škodu způsobenou vadou výrobku dle zákona č. 59/1998 Sb.

## 6. Závěrečná ustanovení

Provozovatel shromažďuje, zpracovává a uchovává osobní údaje subjektu údajů a třetích stran v souladu s Nařízením Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 a souvisejícími předpisy. Informace o osobních údajích a jejich ochraně jsou uvedeny na webových stránkách [www.chopos.cz](http://www.chopos.cz) a v písemné formě v sídle dodavatele.

Tento reklamační řád nabývá účinnosti dnem 01. 01. 2025.

Zpracovala: Ing. Nela Šupková

Reklamační řád byl schválen dne 27. 12. 2024 na zasedání Společenství obcí CHOPOS.