REKLAMAČNÍ ŘÁD	Účinnost od: **15.12.2025**	Účinnost do: **neomezeně**
Zpracoval: Ing. Iva Straková, externí odborný zástupce organizace	Datum: 15.12.2025	Podpis:
Kontroloval přímý nadřízený zpracovatele: Mgr. Vladimír Ekert, náměstek pro ekologii a sanaci	Datum: 15.12.2025	Podpis:
Předkládá: Ing. Mgr. Martin Klátil, zástupce ředitele o. z. Stráž	Datum: 15.12.2025	Podpis:
Schválil za s. p.: Ing. Ludvík Kašpar, ředitel státního podniku DIAMO	Datum: 15.12.2025	Podpis:

Obsah:

1 Účel ... 2

2 Odpovědnosti a pravomoci ... 2

2.1 Identifikace vlastníka vodovodu a kanalizace pro veřejnou potřebu ... 2

2.2 Identifikace provozovatele vodovodu a kanalizace pro veřejnou potřebu ... 2

2.2.1 Provozovna ... 3

3 Rozsah odpovědnosti ... 3

4 Místo a forma uplatnění reklamace ... 3

5 Způsob a lhůty pro vyřízení reklamace ... 4

6 Nároky vyplývající z odpovědnosti za vady ... 6

7 Správní orgány s působností v oblasti ochrany odběratele ... 7

8 Závěrečná ustanovení ... 7

1 Účel

Tímto reklamačním řádem jsou v souladu s § 36 odst. 9 zákona č. 274/2001 Sb., o vodovodech a kanalizacích pro veřejnou potřebu, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „zákon č. 274/2001 Sb.“), resp. s § 36a vyhlášky č. 428/2001 Sb., kterou se provádí zákon č. 274/2001 Sb., ve znění pozdějších předpisů, stanoveny podmínky a rozsah odpovědnosti za vady poskytovaných služeb v souvislosti se zajištěním dodávky pitné 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.

2 Odpovědnosti a pravomoci

2.1 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

2.2 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

2.2.1 Provozovna

Název provozovny: DIAMO, státní podnik, odštěpný závod Stráž

Sídlo: Pod Vinicí 84, 471 27 Stráž pod Ralskem

3 Rozsah odpovědnosti

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

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) na vyúčtování služeb (faktury).

4 Místo a forma uplatnění reklamace

Odběratel uplatní reklamaci u provozovatele:

a) písemně, emailem nebo prostřednictvím datové schránky (DIAMO, státní podnik, odštěpný závod Stráž, Pod Vinicí 84, 471 27 Stráž pod Ralskem, fakturystraz@diamo.cz, sjfywke);

b) osobně po předchozí telefonické dohodě:
- u mistra vodovodů a kanalizace: **Miroslav Macák**, tel. 487 894 204, mob. 725 546 262
  nebo u vodohospodářů: **Ing. Zuzana Vašková**, tel. 487 894 151, mob. 720 068 534
  Kateřina Formánková, tel. 487 892 069, mob. 702 216 471

adresa DIAMO, státní podnik, odštěpný závod Stráž, Pod Vinicí 84, 471 27 Stráž pod Ralskem v době po-pá 7:00–10:30 hodin a 11:30–13:00 hodin;

c) telefonicky pouze v případě, že se jedná o reklamaci jakosti dodané pitné vody nebo v případě přerušení dodávky pitné vody z důvodu havarijního úniku pitné vody zjištěného na vodovodním řadu u mistra vodovodu a kanalizace: **Miroslav Macák,** tel. 487 894 204, mob. 725 546 262 od 6:00–14:00 hodin v pracovní dny, **inspekční služba** mob. 724 207 443, nepřetržitě.

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.

Písemná reklamace 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 reklamace;
- datum podání reklamace a podpis odběratele.

V případě telefonicky uplatněné reklamace jsou mistr vodovodů a kanalizace Miroslav Macák nebo zaměstnanec inspekční služby povinni vyhotovit písemný záznam s uvedením výše specifikovaných údajů nezbytných pro vyřízení reklamace.

V případě, že písemná reklamace zaslaná odběratelem na adresu provozovatele, která 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.

5 Způsob a lhůty pro vyřízení reklamace

a) Provozovatel je povinen zajistit vyřízení reklamace a podání písemné zprávy odběrateli o způsobu jejího vyřízení bez zbytečného odkladu na adresu odběratele. Reklamace 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 pitné vody a odváděním odpadních vod kanalizací.

c) V případě reklamace, týkající se dodávky pitné vody, je odběratel povinen poskytnout provozovateli nezbytnou součinnost při šetření a řešení reklamace, 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 atd.

d) V případě reklamace, týkající se odvádění odpadních vod, je odběratel povinen poskytnout provozovateli nezbytnou součinnost při šetření a řešení reklamace, zejména je 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 atd.

e) Zjevná vada jakosti pitné 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 vodohospodář dle bodu 4 písm. b) tohoto reklamačního řádu, zda bude proveden kontrolní odběr vzorku pitné vody v dané lokalitě, přičemž při tomto rozhodování vychází z již provedených a vyhodnocených vzorků pitné 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 schváleného orgánem ochrany veřejného zdraví a platného programu monitorování životního prostředí SPP-TÚU-23-00-01, který je současně plánem kontrol jakosti vod v průběhu výroby pitné vody a plánem kontrol míry znečištění odpadních vod dle zákona č. 274/2001 Sb. Odběr kontrolního vzorku zajistí provozovatel bez zbytečného odkladu od uplatnění reklamace 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 pitné vody v dané lokalitě s tím, že tyto splňovaly hygienické požadavky na pitnou vodu stanovené platnými právními předpisy a reklamace bude po provedení rozboru pitné vody kvalifikována jako neoprávněná, uhradí odběratel náklady na provedení odběru a rozboru kontrolního vzorku pitné vody.

f) Na základě reklamace 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 reklamace 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 reklamace 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 pitné vody pro vypořádání případné reklamace se postupuje dle písm. i).

i) Stanovení množství skutečně dodané pitné vody se v případě zjištění nesprávného měření vodoměru nebo jeho poškození provede za příslušné období nebo jeho část podle dodávek pitné vody ve stejném období předcházejícího roku. V případě, že takové údaje nejsou k dispozici nebo jsou zjevně zpochybnitelné, stanoví se množství dodané pitné 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. Bližší informace je možné získat na webových stránkách ČOI www.coi.cz.

6 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 Kanalizačního řádu provozovatele PP-TÚU-18-02 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.

7 Správní orgány s působností v oblasti ochrany odběratele

Ministerstvo zemědělství, Odbor regulace oboru vodovodů a kanalizace, Těšnov 65/17, 110 00 Praha 1;

Ministerstvo financí ČR, Specializovaný finanční úřad nábř. Kpt. Jaroše 1000/7, 170 00 Praha 7 – Holešovice, Územní pracoviště v Ústí nad Labem, Dlouhá 3359/2, 400 21 Ústí nad Labem – Město;

ČIŽP OI Liberec, oddělení ochrany vod, 1. máje 858/26, 460 01 Liberec;

MěÚ Česká Lípa, odbor životního prostředí, T. G. Masaryka 1, 470 36 Česká Lípa;

MěÚ Česká Lípa, stavební úřad, Moskevská 8, 470 01 Česká Lípa;

Česká obchodní inspekce – inspektorát pro Liberecký a Ústecký kraj, dr. Milady Horákové 305/37, 46001 Liberec IV- Perštýn.

8 Závěrečná ustanovení

Tento reklamační řád nabývá platnosti a účinnosti dnem podpisu.