



REKLAMAČNÍ ŘÁD

vodovodní a kanalizační sítě



Obytné a obchodní zóny Na Homoli, Žatec

Obsah

1. Titulní list.....	2
2. Obecná ustanovení	2
3. Rozsah a podmínky reklamace	4
4. Způsob a lhůty pro vyřízení reklamace.....	5
5. Nároky vyplývající z odpovědnosti za vady	5
6. Správní orgány s působností v oblasti ochrany odběratele	6
7. Závěrečná ustanovení.....	6

1. Titulní list

Identifikační čísla majetkové evidence (IČME):

4207-794732-09065644-1/1 Na Homoli, Žatec – vodovod
4207-794732-09065644-3/1 Na homoli, Žatec – kanalizace

Vlastník:

Subjekt: **ES Reality s.r.o.**
Sídlo: Zelené náměstí 3115, 440 01 Louny
IČ: 09065644
DIČ: CZ09065644
Telefon: +420 415 653 114
Web: <https://www.es-reality.cz/>
E-mail: info@es-reality.cz
Zastoupená: Ing. Kateřina Skalická, Jiří Markup, Mgr. Pavlína Kalitová

Provozovatel:

Subjekt: **ES Reality s.r.o.**
Sídlo: Zelené náměstí 3115, 440 01 Louny
IČ: 09065644
DIČ: CZ09065644
Telefon: +420 415 653 114
Web: <https://www.es-reality.cz/>
E-mail: info@es-reality.cz
Zastoupená: Ing. Kateřina Skalická, Jiří Markup, Mgr. Pavlína Kalitová

Dodavatel:

Subjekt: **ES Reality s.r.o.**
Sídlo: Zelené náměstí 3115, 440 01 Louny
IČ: 09065644
DIČ: CZ09065644
Telefon: +420 415 653 114
Web: <https://www.es-reality.cz/>
E-mail: info@es-reality.cz
Zastoupená: Ing. Kateřina Skalická, Jiří Markup, Mgr. Pavlína Kalitová

2. Obecná ustanovení

Společnost **ES Reality s.r.o.** jako dodavatel pitné vody a odvádění odpadních vod vydává ve smyslu § 36, odst. 3, písm. zákona č. 274/2001 Sb. o vodovodech a kanalizacích pro veřejnou potřebu a o změně některých zákonů (zákon o vodovodech a kanalizacích) a v návaznosti na zákon č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele v platném znění tento reklamační řád.

Reklamační řád stanovuje rozsah a podmínky odpovědnosti za reklamaci poskytovaných služeb v souvislosti se zajištěním dodávek pitné vody a odvádění odpadních vod kanalizací, způsob a místo jejich uplatnění včetně nároků vyplývajících z této odpovědnosti.

Reklamační řád se vztahuje na dodávku pitné vody z veřejného vodovodu a odvádění odpadních vod kanalizací realizovaných na základě písemné smlouvy uzavřené podle § 8, odst.6 zákona 274/2001 Sb., o vodovodech a kanalizacích pro veřejnou potřebu a o změně některých zákonů (zákon o vodovodech a kanalizacích).

3. Rozsah a podmínky reklamace

Odběratel má právo uplatnit vůči dodavateli odpovědnost za vady (dále též jen „reklamaci“):
u dodávek pitné vody a odvádění odpadních vod:

- na dodávku pitné vody v dohodnutém rozsahu a stanoveným způsobem
- přezkoušení vodoměru: odběratel podle § 17 odst. 3 ZVK má právo požadovat přezkoušení vodoměru, a to v případě, že odběratel má pochybnosti o správnosti měření nebo zjistí-li závadu na vodoměru. Dále má odběratel podle § 16 odst. 4 ZVK právo zajistit si na vlastní 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 přítomnosti provozovatele vodovodu na základě smlouvy s odběratelem Český metrologický institut, pokud to vnitřní vodovod umožňuje.
- na množství odváděných odpadních vod
- na odvádění odpadních vod v dohodnutém rozsahu a stanoveným způsobem

Reklamaci uplatňuje odběratel:

- písemně na adresu pro doručování písemností uvedenou ve smlouvě o dodávce vody a odvádění odpadních vod,
- osobně v sídle dodavatele s tím, že v případě ústně uplatněné reklamace je pracovník dodavatele pověřený vyřizováním reklamací sepsat o tomto písemný záznam.

V případě reklamace dodávek pitné vody a odvádění odpadních vod, kdy může dojít ke škodě na majetku nebo ohrožení zdraví osob, lze reklamaci uplatnit telefonicky na **+420 415 653 114**.

Písemná reklamace musí obsahovat:

- jméno a příjmení odběratele,
- adresu odběratele,
- místo odběru pitné vody,
- místo vypouštění odpadních vod,
- popis vady nebo reklamace.

Stejně údaje jsou nezbytné pro reklamaci uplatněnou telefonicky. Pracovník dodavatele pověřený přijímáním telefonicky podaných reklamací je povinen vyhotovit o takto podané reklamaci písemný záznam s uvedením výše specifikovaných údajů nezbytných pro vyřízení reklamace.

V případě písemností zaslanych odběratelem na adresu dodavatele, které nebudou obsahovat výše uvedené údaje nezbytné pro řádné uplatnění reklamace, nebudou tyto kvalifikovány jako reklamace a budou dodavatelem řešeny jako stížnosti v souladu s obecně závaznými právními předpisy.

4. Způsob a lhůty pro vyřízení reklamace

V případě, že není možno vyřídit reklamaci ihned na místě jejího podání, je dodavatel povinen zajistit její vyřízení a podání písemné zprávy odběrateli o způsobu jejího vyřízení bez zbytečného odkladu na adresu odběratele. Reklamace musí být vyřízena nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění reklamace, pokud se dodavatel s odběratelem nedohodli na delší lhůtě.

Odběratel je povinen poskytnout dodavateli nezbytnou součinnost při prošetřování a řešení reklamací, zejména je povinen umožnit přístup k vnitřnímu vodovodu a kanalizaci, zúčastnit se osobně odběru kontrolních vzorků nebo tímto pověřit jinou osobu, umožnit přístup pověřeným osobám dodavatele do připojené nemovitosti za účelem prověření dodávek pitné vody a odvádění odpadních vod a dále předkládat dodavateli potřebné doklady k prověření správnosti účtovaného množství dodané pitné vody a odvádění odpadních vod.

V případě reklamace dodávek pitné vody nebo odvádění odpadních vod v dohodnutém rozsahu a stanoveným způsobem zajistí dodavatel nejpozději do 10 pracovních dnů prošetření reklamace na místě samém za přítomnosti odběratele nebo jím pověřené osoby.

V případě reklamace množství dodávané pitné vody nebo odváděných odpadních vod je dodavatel povinen do 10 dnů prověřit údaje, na základě kterých je množství stanoveno. V případech velkých provozoven využívaných k podnikatelským účelům, kdy není množství odpadních vod měřeno, může se dodavatel s odběratelem dohodnout na prověření množství odvádění odpad umístěním měřicího zařízení dodavatele na dohodnutém místě a po stanovenou dobu.

Jestliže je s reklamací spojena nutnost vrátit vystavený daňový doklad, je odběratel povinen tento daňový doklad vrátit dodavateli před uplynutím lhůty splatnosti. Dodavatel je pak povinen podle povahy nesprávnosti daňový doklad opravit nebo vyhotovit nový s uvedením nové lhůty splatnosti. Oprávněným vrácením daňového dokladu přestává běžet původní lhůta splatnosti. Pokud odběratel vystavený daňový doklad zaplatil, má se za to, že s ním souhlasil.

Reklamaci vyúčtování vodného a stočného je nutné podat písemně, ihned po zjištění nesrovnalostí, nejpozději do 14 dnů od doručení vyúčtování. Zjevné vady jakosti vody (zápach, barva) je nutné reklamovat neprodleně nejpozději však do 3 dnů od zjištění. Všechny ostatní reklamace je nutné uplatnit do 14 dnů ode dne kdy nastala reklamovaná událost.

5. Nároky vyplývající z odpovědnosti za vady

V případě oprávněné reklamace množství dodávané pitné vody nebo odvedené odpadní vody je dodavatel povinen nároky odběratele uspokojit bez zbytečného odkladu a v souladu s obecně platnými právními předpisy, zejména ustanoveními §17 a §19 zákona č. 274/2001 Sb., o vodovodech a kanalizacích a dále zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku. V ostatních případech je dodavatel povinen bez zbytečného odkladu na vlastní náklady oprávněnou reklamaci vyřešit, a to odstraněním závadného stavu. Uplatněním nároku z odpovědnosti za vady zůstává nedotčena odpovědnost dodavatele za škody způsobené provozem dle zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku v platném znění, přičemž při uplatnění nároku odběratel není tímto reklamačním řádem vázán.

6. Správní orgány s působností v oblasti ochrany odběratele

- Ministerstvo zemědělství podle zákona o vodovodech a kanalizacích,
- Ministerstvo financí a Specializovaný finanční úřad podle cenových předpisů,
- Česká inspekce životního prostředí (nebo místně příslušný vodoprávní úřad) vykonávající vodoprávní dozor v souvislosti s vypouštěním odpadních vod do vod povrchových nebo podzemních (kanalizace), Stavební úřad ve věci tlakových poměrů a/nebo neodvádění odpadních vod stanoveným způsobem (vodovod a kanalizace),
- Česká obchodní inspekce v oblasti ochrany spotřebitele podle zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů].

7. Závěrečná ustanovení

Tento reklamační řád nabývá účinnosti dnem 1.5.2026



ES Reality s.r.o.
Zelené náměstí 3115,
440 01 Louny
IČ: 09065644
DIČ: CZ09065644
Tel.: 415 653 114, Email: info@es-reality.cz
Zapsané u KS v Ústí nad Labem, odd. C, vl. 45096

1.5.2026

Datum schválení

Otisk razítka a podpis

