

# REKLAMAČNÍ ŘÁD ODVÁDĚNÍ ODPADNÍCH VOD obce Určice

(dále jen „Reklamační řád“)

## 1. Základní ustanovení

- 1.1. Obec Určice, se sídlem Určice 81, 798 04 Určice, IČO 002 88 870, jako vlastník a provozovatel odvádění odpadních vod vydává ve smyslu § 36, odst. 3, písm. g) zákona č. 274/2001 Sb. o vodovodech a kanalizacích pro veřejnou potřebu a o změně některých zákonů a v návaznosti na zákon č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů tento reklamační řád.
- 1.2. Reklamační řád stanovuje rozsah a podmínky odpovědnosti za vady a reklamaci poskytovaných služeb v souvislosti se zajištěním odvádění odpadních vod kanalizací, způsob a místo jejich uplatnění včetně nároků vyplývajících z této odpovědnosti.
- 1.3. Reklamační řád se vztahuje na odvádění odpadních vod kanalizací realizované na základě písemné smlouvy uzavřené podle § 8, odst. 5 výše uvedeného zákona 274/2001 Sb.

## 2. Rozsah a podmínky reklamace

- 2.1. Odběratel má právo uplatnit vůči vlastníku/provozovateli odpovědnost za vady a reklamaci u odvádění odpadních vod:
  - 2.1.1. na odvádění odpadních vod v dohodnutém rozsahu a stanoveným způsobem,
  - 2.1.2. na množství odváděných odpadních vod,
  - 2.1.3. na jakoukoliv vadu vyúčtování, která brání jeho včasné úhradě.
- 2.2. Reklamaci uplatňuje odběratel:
  - 2.2.1. písemně na adresu pro doručování písemností uvedenou ve smlouvě o odvádění odpadních vod veřejnou kanalizací,
  - 2.2.2. osobně v sídle Obce Určice v pracovní době obecního úřadu s tím, že v případě ústně uplatněné reklamace je zaměstnanec vlastníka/provozovatele pověřený vyřizováním reklamací povinen sepsat o tomto písemný záznam.
- 2.3. V případě reklamace odvádění odpadních vod, kdy může dojít ke škodě na majetku nebo ohrožení zdraví osob, lze reklamaci uplatnit telefonicky na tel. číslo +420 582 357 863 nebo +420 582 357 285.
- 2.4. Písemná reklamace musí obsahovat:
  - 2.4.1. jméno a příjmení odběratele,
  - 2.4.2. adresu odběratele,
  - 2.4.3. místo vypouštění odpadních vod,
  - 2.4.4. popis vady nebo reklamace,
  - 2.4.5. datum podání reklamace.
- 2.5. Stejně údaje jako jsou uvedeny v odst. 2.4. jsou nezbytné pro reklamaci uplatněnou telefonicky. Zaměstnanec vlastníka/provozovatele 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 zaslaných odběratelem na adresu vlastníka/provozovatele, které nebudou obsahovat výše uvedené údaje nezbytné pro řádné uplatnění reklamace, nebudou tyto kvalifikovány jako reklamace a budou vlastníkem/provozovatelem řešeny jako stížnosti v souladu s obecně závaznými právními předpisy.

### **3. Způsob a lhůty pro vyřízení reklamace**

- 3.1. Vlastník a provozovatel je povinen zajistit, aby po celou provozní dobu byl v sídle vlastníka/provozovatele přítomen zaměstnanec pověřený vyřizovat reklamace. V případě, že není možno vyřídit reklamaci ihned na místě jejího podání, je vlastník a provozovatel povinen zajistit její vyřízení a podání písemné zprávy odběrateli o způsobu jejího vyřízení bez zbytečného odkladu na adresu vlastníka a provozovatele. Ve složitějších případech rozhodne vlastník a provozovatel o reklamaci do 5 pracovních dnů. Reklamace musí být vyřízena nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění reklamace, pokud se vlastník a provozovatel s odběratelem nedohodli na delší lhůtě.
- 3.2. Odběratel je povinen poskytnout vlastníkovi a provozovateli nezbytnou součinnost při prošetřování a řešení reklamací, zejména je povinen umožnit vstup pověřeným zaměstnancům vlastníka/provozovatele do připojené nemovitosti za účelem prověření odvádění odpadních vod a předkládat vlastníkovi/provozovateli potřebné doklady k prověření správnosti účtovaného množství odváděných odpadních vod.
- 3.3. V případě reklamace odvádění odpadních vod v dohodnutém rozsahu a stanoveným způsobem zajistí vlastník a provozovatel nejpozději do 48 hodin prošetření reklamace na místě samém za přítomnosti odběratele nebo jím pověřené osoby.
- 3.4. V případě reklamace množství odváděných odpadních vod je vlastník a provozovatel povinen do 3 dnů prověřit údaje, na základě kterých je množství stanoveno. V případech velkých provozoven využívaných k podnikatelským účelům, kdy není množství odpadních vod měřeno, se může vlastník a provozovatel s odběratelem dohodnout na prověření množství odváděných odpadních vod umístěním měřicího zařízení vlastník a provozovatel na dohodnutém místě a po stanovenou dobu.
- 3.5. Jestliže je s reklamací spojena nutnost vrátit vystavenou fakturu, je odběratel povinen tuto fakturu vrátit vlastníkovi a provozovateli před uplynutím lhůty splatnosti. Vlastník a provozovatel je pak povinen podle povahy nesprávnosti faktury fakturu opravit nebo vyhotovit fakturu novou. Oprávněným vrácením faktury přestává běžet původní lhůta splatnosti.

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

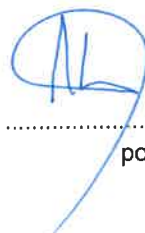
- 4.1. Vlastník a provozovatel je povinen bez zbytečného odkladu na vlastní náklady oprávněnou reklamaci vyřešit, a to odstraněním závadného stavu.
- 4.2. Uplatněním nároku z odpovědnosti za vady zůstává nedotčena odpovědnost vlastníka a provozovatele za škody způsobené provozem dle občanského zákoníku.

### **5. Mimosoudní řešení spotřebitelských sporů**

V případě, že odběratel, který je spotřebitelem dle zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, nesouhlasí s výsledkem vyřízení reklamace u vlastníka/provozovatele, je oprávněn obrátit se na správní orgány s působností v oblasti ochrany odběratele, kterými jsou: 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, věcně a místně příslušný stavební úřad ve věci tlakových poměrů a/nebo neodvádění odpadních vod stanoveným způsobem, Česká obchodní inspekce v oblasti ochrany spotřebitele podle zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů

### **6. Ustanovení společná a závěrečná**

- 6.1. Tento reklamační řád byl schválen Radou obce Určice dne 16.09.2025 usnesením 69/519 a nabývá platnosti a účinnosti dnem podpisu.
- 6.2. V Určicích dne: 16.09.2025



**OBEC URČICE**  
798 04 Určice 81

.....  
podpis