

## Obec Hroubovice

IČO: 00270164, DIČ: CZ00270164, se sídlem Hroubovice 51, 538 54 Luže  
tel.: 774 807 770 e-mail: starosta@hroubovice.cz, [www.hroubovice.cz](http://www.hroubovice.cz), datová schránka: u64a4qf

---

### REKLAMAČNÍ ŘÁD ODVÁDĚNÍ ODPADNÍCH VOD

#### Čl. 1

Obec Hroubovice jako vlastník a provozovatel kanalizace (dále jen „dodavatel“) vydává v souladu s ustanovením § 36 odst. 3 písm. g) zák. č. 274/2001 Sb., o vodovodech a kanalizacích pro veřejnou potřebu, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „Zákon“), tento reklamační řád.

#### Čl. 2

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

Reklamační řád se vztahuje na odvádění odpadních vod kanalizací realizovaných na základě písemné smlouvy uzavřené podle § 8 odst. 6 Zákona.

#### Čl. 3

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

- a) u odvádění odpadních vod
  - na odvádění odpadních vod stanoveným způsobem,
  - na množství odváděných odpadních vod;
- b) u vyúčtování:
  - na nesprávné zaúčtování zálohy,
  - na jakoukoliv vadu vyúčtování, která brání jeho včasné úhradě.

#### Čl. 4

Reklamaci uplatňuje odběratel bez zbytečného odkladu nejpozději do 30 dní od skutečnosti, která je důvodem reklamace:

- písemně do sídla dodavatele,
- osobně na podatelně dodavatele v provozní době denně od 7:00 do 11:00 hodin a od 12:00 do 15:00 hodin s tím, že v případě takto uplatněné reklamace je zaměstnanec dodavatele pověřený vyřizováním reklamací povinen na žádost odběratele sepsat písemný záznam o uplatněné reklamaci, který odběratel podepíše,
- telefonicky na tel. č.469690102 s tím, že v případě takto uplatněné reklamace je zaměstnanec dodavatele pověřený přijímáním telefonicky podaných reklamací povinen vyhotovit o takto podané reklamaci na žádost odběratele písemný záznam.
- emailem nebo prostřednictvím datové schránky (tyto kontakty na dodavatele jsou uvedeny ve Smlouvě, na faktuře a webových stránkách dodavatele).

#### Čl. 5

Písemná reklamační musí obsahovat:

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

Stejně údaje jsou nezbytné pro reklamaci uplatněnou osobně či telefonicky.

V případě písemností zaslaných 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.

#### Čl. 6

Dodavatel je povinen zajistit, aby po celou provozní dobu byl na jeho podatelně přítomen zaměstnanec pověřený vyřizováním reklamací. 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-ti dnů ode dne uplatnění reklamace, pokud se dodavatel s odběratelem nedohodli jinak.

#### Čl. 7

Odběratel je povinen poskytnout dodavateli nezbytnou součinnost při prošetřování a řešení reklamací, zejména je povinen umožnit přístup k měřicímu zařízení za účelem jeho kontroly a odečtu stavu, 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 potřebné doklady k prověření správnosti účtovaného množství odvádění odpadních vod.

#### Čl. 9

V případě reklamace množství odvádění odpadních vod, popřípadě způsobu jejich odvádění, zajistí dodavatel nejpozději do 7 dnů prošetření reklamace na místě samém za přítomnosti odběratele nebo jím pověřené osoby.

#### Čl. 10

V případě oprávněné reklamace množství odvedené odpadní vody bude postupováno podle § 19 Zákona.

V ostatních případech je dodavatel povinen bez zbytečného odkladu na vlastní náklady oprávněnou reklamaci vyřešit, a to odstraněním závadného stavu a zajistit opravu fakturace vyplývající z reklamace.

### **Čl. 11**

Při změně odběratele postupuje odběratel dle podmínek uvedených ve smlouvě. Reklamacе z důvodu neoznámění změny odběratele nebude považována za důvodnou a nebude uznána její oprávněnost.

V případě, že opravu fakturace bude třeba provést z důvodu nesplnění informačních povinností odběratele, bude tato oprava provedena na náklady odběratele.

### **Čl. 12**

Reklamacе odběratele bude zamítnuta, pokud odběratel neprokáže, že odvádění odpadních vod mělo vady. Dále bude reklamacе zamítnuta v případě, že odběratel vadu neoznámí bez zbytečného odkladu poté, kdy vadu zjistil nebo při vynaložení odborné péče měl vadu zjistit. V ostatním se uplatňování reklamací, pokud dále v reklamačním řádu není upraveno jinak, řídí přiměřeně ustanoveními občanského zákoníku.

### **Čl. 13**

Odběratel - spotřebitel má právo na mimosoudní řešení spotřebitelského sporu. Subjektem řízení spotřebitelského sporu je Česká obchodní inspekce ([www.coi.cz](http://www.coi.cz)).

### **Čl. 14**

Tento reklamační řád nabývá účinnosti dnem 21.04.2021

Doložka dle § 41 odst. 1 z.č. 128/2000 Sb., ve zn. p. p.:

Tento reklamační řád byl schválen Zastupitelstvem obce Hroubovice dne 20.04.2021, č.usn. 4/04/2021