

# REKLAMAČNÍ ŘÁD

provozovatele kanalizační sítě

Obec Topolná, se sídlem Topolná 420, 687 11 Topolná IČ 00291421, DIČ CZ00291421

## **I. Obecná ustanovení**

1. Obec Topolná jako poskytovatel služby odvádění odpadních vod kanalizací, vydává ve smyslu § 36 odst. 3 písmeno g) z. č. 274/2001 o vodovodech a kanalizacích pro veřejnou potřebu, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „zákon“) tento reklamační řád.

2. Reklamační řád upravuje vztahy mezi dodavatelem Obcí Topolná (dále jen „dodavatel“) a odběratelem, založené smlouvou o odvádění odpadních vod ve smyslu § 8 odst. 6 zákona, vznikající při uplatnění odpovědnosti za vady poskytované služby. Dále určuje způsob a místo uplatnění nároku na odstranění závad fakturace stočného z důvodu chybně účtovaného množství odvedené vody nebo z důvodů jiných (formální nesprávnosti faktury apod.)

## **II. Rozsah a podmínky reklamace**

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

- na odvádění odpadních vod v dohodnutém rozsahu a stanoveným způsobem

2. Reklamaci uplatňuje odběratel:

- písemně formou dopisu na adresu dodavatele uvedenou ve smlouvě o odvádění odpadních vod

- osobně v úřední dny v sídle dodavatele

- elektronickou poštou na adresu obec@topolna.cz.cz

- datovou zprávou, ID dodavatele m4tbwty

V případě osobně uplatněné reklamace je zaměstnanec dodavatele pověřený vyřizováním reklamací povinen sepsat o tomto písemný záznam.

Písemná reklamace (formou dopisu) musí obsahovat:

- jméno a příjmení odběratele

- adresu odběratele, kontaktní údaje (telefon, e-mail)

- místo vypouštění odpadních vod

- popis vady nebo reklamace

3. Stejně údaje jsou nezbytné pro reklamaci uplatněnou, e-mailem nebo datovou zprávou.

4. V případě reklamací, které nebudou obsahovat výše uvedené údaje pro řádné uplatnění reklamace, bude odběratel vyzván, aby tyto údaje doplnil. Pokud tak v dodavatelem stanovené lhůtě neučiní, má se za to, že reklamaci vzal zpět.

### III. Způsob a lhůty pro vyřízení reklamace

1. Dodavatel je povinen zajistit, aby po celou dobu úředních hodin byl přítomen zaměstnanec pro převzetí reklamace. V případě, že není možno vyřídit reklamaci ihned na místě jejího podání, je dodavatel povinen zajistit její vyřízení a podání písemné zprávy v listinné nebo elektronické podobě odběrateli o způsobu jejího vyřízení bez zbytečného odkladu na adresu odběratele. Reklamace musí být vyřízena nejpozději do 30 kalendářních dnů ode dne uplatnění reklamace, pokud se dodavatel s odběratelem nedohodli na delší lhůtě.

2. Odběratel je povinen poskytnout dodavateli 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, umožnit přístup pověřeným zaměstnancům dodavatele do připojené nemovitosti za účelem prověření odvádění odpadních vod a předkládat dodavateli doklady k prověření správnosti účtovaného množství odváděných odpadních vod.

3. V případě reklamace chybně fakturovaného množství dodané vody, kdy není zpochybňována funkčnost správnost měření, bude zajištěn dodavatelem kontrolní odečet a porovnán s již zjištěným údajem. Prokáže-li se odůvodněnost reklamace, bude provedena oprava fakturovaného množství.

4. V případě reklamace fakturace množství odváděných odpadních vod v dohodnutém rozsahu a stanoveným způsobem zajistí dodavatel neprodleně prošetření na místě samém za přítomnosti odběratele. V případě poruchy vodovodní přípojky či vnitřního vodovodu a úniku měřené vody mimo kanalizaci, je možné provést odečet poměrné části stočného.

Odběratel však musí prokázat a technicky zdůvodnit únik a množství vody neodvedené kanalizací, a to neprodleně po zjištění závady.

5. Při určování výše stočného pomocí ročních směrných čísel spotřeby vody příp. technickým propočtem je odběratel povinen nahlásit dodavateli písemnou či elektronickou formou změnu v počtu obyvatel nemovitosti a další změny ovlivňující použití jiného směrného čísla nebo mající vliv na technický propočet, a to ve lhůtě do 30 dnů ode dne vzniku změny a hlášení řádně doložit. Nejpozději tak může učinit do dne vystavení faktury za období, v němž nastala předmětná změna. Na pozdější reklamace (po vystavení faktury) již nebude brán zřetel a nové skutečnosti se zohlední až v příštím zúčtovacím období.

6. Při změně odběratele z titulu změny vlastnického práva k připojené nemovitosti je třeba postupovat způsobem uvedeným ve smlouvě o odvádění odpadních vod. Do doby ukončení odběru nebo převedení odběru na jiného odběratele odpovídá za všechny vzniklé závazky původní odběratel. Reklamace vzniklé z důvodu neohlášení změny vlastnictví jsou proto bezpředmětné.

7. Pokud není v tomto reklamačním řádu stanovená jiná lhůta pro uplatnění reklamace, platí, že odběratel je povinen uplatnit reklamaci bezodkladně po zjištění vady, nejpozději však do 48 hodin od jejího zjištění.

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

1. Reklamacce z důvodu neoznámení změny odběratele nebo neoznámení změny v údajích odběratele nebude považována za odůvodněnou a nebude uznána její oprávněnost.
2. Dodavatel se zproští odpovědnosti, pokud odběratel porušil ustanovení Kanalizačního řádu o kvalitě vypouštěných odpadních vod. V tomto případě hradí náklady spojené s reklamací odběratel.
3. V ostatních případech je dodavatel oprávněnou reklamaci bez zbytečného odkladu na vlastní náklady vyřešit, a to odstraněním závadného stavu, pokud výše nebylo určeno jinak.
4. Uplatněním nároku z odpovědnosti za vady zůstává nedotčena odpovědnost dodavatele podle jiných právních předpisů.
5. Odběratel, který je současně spotřebitelem ve smyslu § 419 z. č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, má právo na mimosoudní řešení spotřebitelského sporu ze smluvního vztahu s dodavatelem. Věcně příslušným subjektem mimosoudního řešení spotřebitelského sporu je ve smyslu § 20e písm. d) z. č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů, Česká obchodní inspekce, internetová adresa [www.coi.cz](http://www.coi.cz). Spotřebitel může podat návrh u České obchodní inspekce nejpozději do 1 roku ode dne, kdy uplatnil své právo, které je předmětem sporu, u dodavatele poprvé.

#### **V. Závěrečná ustanovení**

Tento reklamační řád nabývá účinnosti dnem 1. 1.2025.

V Topolné dne 30. 12. 2024



.....

Ing. Roman Dujíček  
starosta