



**Obec Drhovice**  
**Drhovice 65, 391 31 Dražice**  
**IČ: 00512605 DIČ: CZ00512605**

## **REKLAMAČNÍ ŘÁD**

### **I. Obecná ustanovení**

- 1) Obec Drhovice, jako provozovatel sítí a zařízení pro odvádění odpadních vod veřejnou kanalizací (dále jen Provozovatel) vydává ve smyslu § 36, odst. 3, písm. g., zákona č. 274/2001 Sb. o vodovodech a kanalizacích pro veřejnou potřebu v platném znění reklamační řád.
- 2) Reklamační řád stanovuje rozsah a podmínky odpovědnosti za vady poskytovaných služeb v souvislosti se zajištěním odvádění odpadních vod. Dále stanovuje způsob a místo jejich uplatnění včetně nároků odběratele vyplývajících z odpovědnosti Provozovatele.
- 3) Reklamační řád se vztahuje na odvádění odpadních vod kanalizací, které se uskutečňují na základě písemné smlouvy uzavřené podle § 8 odst. 6 zákona 274/2001 Sb., v platném znění.

### **II. Rozsah odpovědnosti**

- 1) **Odběratel má právo uplatnit vůči Provozovateli odpovědnost za vady a reklamaci:**
  - a) na odvádění odpadních vod stanoveným způsobem
  - b) na množství odváděných odpadních vod
  - c) na vyúčtování souvisejících s body a), b).

### **III. Místo a forma uplatnění reklamace**

- 1) **Způsob reklamace:**
  - a) **osobně** na adrese Obecního úřadu Drhovice, Drhovice 65, 391 31 Dražice v kanceláři starosty v úředních hodinách uvedených na webových stránkách Provozovatele ([www.obecdrhovice.cz](http://www.obecdrhovice.cz))
  - b) **písemně** na adresu Provozovatele uvedenou ve Smlouvě o odvádění odpadních vod
  - c) **elektronickou poštou** na adresu [ou.drhovice@centrum.cz](mailto:ou.drhovice@centrum.cz)
  - d) **telefonicky** uplatnit lze pouze v případě reklamace závady v odvádění odpadních vod, v jejímž důsledku může dojít bezprostředně ke škodě na majetku nebo ohrožení zdraví osob, tel. 720 044 381
- 2) **Reklamace musí obsahovat:**
  - a) jméno a příjmení odběratele, popř. obchodní jméno odběratele
  - b) adresu odběratele, kontaktní údaje odběratele (telefon, mobil)
  - c) číslo platné Smlouvy o odvádění odpadních vod
  - d) číslo odběrného místa nebo adresu místa vypouštění odpadních vod pro uplatnění reklamace
  - e) popis vady a reklamace

f) datum podání

- 3) Uvedené údaje jsou nezbytné u všech způsobů podání reklamace. V případě reklamace neobsahující potřebné údaje, bude odběratel vyzván k doplnění těchto údajů, a to do 7 pracovních dnů. Pokud tak ve stanovené lhůtě neučiní, má se za to, že je reklamace bezpředmětná.

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

- 1) V případě, že není možno vyřídit reklamaci ihned na místě jejího podání, je Provozovatel povinen zajistit její vyřízení a podání písemné zprávy o způsobu vyřízení na adresu odběratele bez zbytečného odkladu. Reklamace musí být vyřízena nejpozději do 30 dnů od uplatnění reklamace. Ve složitějších případech, kdy k vyřízení reklamace je třeba předložení dalších úkonů (znalecký posudek, odborné vyjádření atd.) se lhůta prodlužuje o dobu nezbytně nutnou k zajištění těchto úkonů.
- 2) Provozovatel je povinen prověřit všechny závažné skutečnosti uvedené odběratelem v reklamaci.
- 3) Odběratel je povinen poskytnout Provozovateli nezbytnou součinnost při prověřování a řešení reklamace, zejména je povinen umožnit přístup pověřeným zaměstnancům Provozovatele do připojené nemovitosti za účelem prověření odvádění odpadních vod. Dále je povinen předložit Provozovateli potřebné doklady k prověření správnosti účtového množství vod pitné vody a odvádění odpadních vod.
- 4) Postup při reklamačním řízení:
  - a) V případě reklamace odvádění odpadních vod v dohodnutém rozsahu a stanoveným způsobem zajistí Provozovatel v havarijních případech neprodleně, v ostatních případech bez zbytečného odkladu do 3 dnů prošetření reklamace na místě samém, za přítomnosti odběratele nebo jím pověřené osoby.
  - b) V případě reklamace množství odváděných odpadních vod je Provozovatel povinen do 30 dnů prověřit údaje, na základě, kterých je množství stanoveno.
  - c) Při určování výše stočného pomocí ročních směrných čísel potřeby vody je povinen odběratel oznámit změnu v počtu obyvatel nemovitosti nebo změnu ovlivňující použití jiného směrného čísla provozovateli do 7 dnů ode dne vzniku změny a řádně doložit. Nejpozději, tak může učinit do dne vystavení faktury za období, v němž nastala předmětná změna. Na pozdější reklamace (po vystavení fakturace) již nebude brán zřetel a nové skutečnosti se zohlední až v příštím zúčtovacím období.
  - d) Vyúčtování služeb obsahující údaje, se kterými odběratel nesouhlasí, je nutno reklamovat ihned po obdržení daňového dokladu. Při oprávněné reklamaci je provedeno storno daňového dokladu a vystavení opraveného dokladu s novou lhůtou splatnosti. V případě většího množství vyúčtovaných odběrných míst na daňovém dokladu je nutno provést úhradu a reklamovaná částka je vrácena formou řádného dobropisu.
  - e) Dle podmínek odvádění odpadních vod, které jsou součástí smluvního vztahu, je odběratel povinen nahlásit do 7 kalendářních dnů veškeré změny týkající se odběrného místa. Reklamace z důvodu nenahlášení změny odběratele je bezpředmětná. Do doby ukončení odběru nebo předání odběru na jiného odběratele odpovídá za všechny vzniklé závazky původní odběratel.

## V. Nároky vyplývající z odpovědnosti za vady

- 1) V případě oprávněné reklamace množství odvedené odpadní vody bude postupováno podle § 19 téhož zákona č. 274/2001 Sb., o vodovodech a kanalizacích pro veřejnou potřebu v platném znění platných předpisů.
- 2) V ostatních případech je Provozovatel povinen bez zbytečného odkladu na vlastní náklady oprávněnou reklamaci vyřešit, a to odstraněním závadného stavu.



Miloslav Pejša, DiS.

Starosta obce