

# Reklamační řád kanalizace obce Nový Ples

## I. Obecná ustanovení

1. Obec Nový Ples jako provozovatel zařízení pro odvádění odpadních vod veřejnou kanalizací (dále jen provozovatel), vydává ve smyslu § 36, odst. 3 písm. g) z. 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 s odváděním 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 z. č. 274/2001 Sb., v platném znění.

## II. Rozsah odpovědnosti

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

### 1. u odvádění odpadních vod

- a) na odvádění odpadních vod stanoveným způsobem
- b) na množství odváděných odpadních vod
- c) související služby s odváděním odpadních vod

### 2. na vyúčtování související s bodem 1.

## III. Místo a forma uplatnění reklamace

### 1. Způsob podání reklamace

- a) osobně v kanceláři Obecního úřadu v Novém Plese a to v úředních hodinách určených pro veřejnost uvedených stránkách [www.novy-ples.cz](http://www.novy-ples.cz)
- b) písemně na adresu sídla společnosti dle smlouvy
- c) elektronickou poštou na adresu [novy.ples@cbox.cz](mailto:novy.ples@cbox.cz)
- d) telefonicky uplatnit pouze v případě reklamace v odvádění odpadních vod, v jejímž důsledku může dojít ke škodě na majetku nebo ohrožení zdraví osob, tel. 724 180 290

### 2. Reklamace musí obsahovat

- a) jméno a příjmení odběratele, popř. obchodní jméno odběratele
- b) adresu odběratele, kontaktní údaje odběratele (tel., mobil, e-mail)
- c) číslo odběrného místa nebo adresu místa vypouštění odpadních vod pro uplatnění reklamace
- d) popis vady a reklamace
- e) datum podání

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 kalendářních dnů. Pokud tak ve stanovené lhůtě neučiní, má se za to, že je reklamace bezpředmětná.

## IV. Způsob a lhůty pro vyřízení reklamace

1. Provozovatel je povinen zajistit, aby po celou úřední dobu byl na obecním úřadě přítomen zaměstnanec, který převezme reklamaci odběratele. 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 složitých 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 uváděné odběratelem v reklamaci.

3. Odběratel je povinen poskytnout provozovateli nezbytnou součinnost při prověřování a řešení reklamace. Dále je povinen předložit provozovateli potřebné doklady k prověření správnosti účtovaného množství 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 30 dnů ode dne vzniku změny a řádně ji 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.

**h)** 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 převedení odběru na jiného odběratele odpovídá za všechny vzniklé závazky původní odběratel.

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

Provozovatel je povinen bez zbytečného odkladu na vlastní náklady oprávněnou reklamaci vyřešit, a to odstraněním závadného stavu.

## **VI. Mimosoudní řešení spotřebitelských sporů**

Pokud odběratel, který je spotřebitelem dle z. č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů, nesouhlasí s výsledkem vyřízení reklamace u provozovatele, je oprávněn obrátit se na Českou obchodní inspekci (ČOI), jako na subjekt mimosoudního řešení spotřebitelských sporů. Informace lze získat na webových stránkách ČOI: [www.coi.cz](http://www.coi.cz)

Martin Slezák - starosta obce

V Novém Plese dne 23.6.2025