

Obec Pňovice, Pňovice 187, 784 01 Pňovice  
IČ: 00635731, DIČ: CZ 00635731, tel.: 724 191 845,

## **REKLAMAČNÍ ŘÁD ODVÁDĚNÍ ODPADNÍCH VOD**

### **Čl. 1**

Obec Pňovice (dále jen provozovatel) jako subjekt zajišťující odvádění odpadních vod do kanalizace pro veřejnou potřebu (dále jen kanalizace) vydává tento reklamační řád.

### **Čl. 2**

Reklamační řád stanovuje rozsah a podmínky odpovědnosti za vady a reklamaci poskytovaných služeb v souvislosti s odváděním 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. 5 zák. č. 274/2001 Sb.

### **Čl. 3**

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

- a) u odvádění odpadních vod - na odvádění odpadních vod stanoveným způsobem  
- na množství odváděných odpadní vody
- b) u vyúčtování - jakoukoliv vadu faktury, která brání její včasné úhradě.

### **Čl. 4**

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

- písemně na adresu pro doručování písemností uvedenou ve smlouvě o odvádění odpadních vod
- osobně v sídle provozovatele v pracovní době s tím, že v případě takto uplatněné reklamace je zaměstnanec provozovatele pověřený vyřizováním reklamací povinen na žádost odběratele sepsat o tomto písemný záznam
- e-mailem na adresu [ou@pnovice.cz](mailto:ou@pnovice.cz)

V případě reklamace odvádění odpadních vod, kdy může dojít ke škodě na majetku nebo ohrožení zdraví osob, lze reklamaci uplatnit telefonicky i mimo pracovní dobu na čísle 724 191 845.

### **Čl. 5**

Reklamace musí obsahovat:

- jméno a příjmení nebo obchodní jméno odběratele
- adresu odběratele
- místo odběru vypouštění odpadních vod
- popis vady nebo reklamace.

### **Čl.6**

V případě, že není možno vyřídit reklamaci ihned, je provozovatel 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 provozovatel s odběratelem nedohodli jinak.

#### Čl.7

Odběratel je povinen poskytnout provozovateli nezbytnou součinnost při prošetřování a řešení reklamací, umožnit přístup pověřeným zaměstnancům provozovatele do připojené nemovitosti za účelem prověření odvádění odpadních vod a předkládat provozovateli potřebné doklady k prověření správnosti účtovaného množství dodané vody a odvádění odpadních vod.

#### Čl.8

V případě reklamace množství odvádění odpadních vod, popřípadě způsobu jejich odvádění zajistí provozovatel nejpozději do 5 dnů prošetření reklamace na místě samém za přítomnosti odběratele nebo jím pověřené osoby.

#### Čl.9

V případě oprávněné reklamace množství odvedené odpadní vody bude postupováno dle § 19 zák. č. 274/2001 Sb. V ostatních případech je provozovatel povinen bez zbytečného odkladu na vlastní náklady oprávněnou reklamaci vyřešit, a to odstraněním závadného stavu a zajistit opravu fakturace vyplývající z reklamace.

#### Čl.10

Při změně odběratele postupuje odběratel dle podmínek uvedených ve „Smlouvě o odvádění odpadních vod dle směrných čísel roční spotřeby“. Reklamace z důvodu neoznámení změny odběratele jsou bezpředmětné. V případě, že opravu fakturace bude třeba provést z důvodu nesplnění informačních povinností odběratele, bude tato oprava provedena na náklady odběratele.

#### Čl.11

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

#### Čl.12

Tento reklamační řád nabývá účinnosti dnem 1.1. 2024.

Radovan Štábl  
starosta obce



