



# REKLAMAČNÍ ŘÁD

Obec Pňovice  
Pňovice 187, 783 12 Pňovice

## I. Obecná ustanovení

Obec Pňovice jako provozovatel kanalizace a ČOV (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 (dále jen "zákon č. 274/2001 Sb.") tento reklamační řád. Reklamační řád stanovuje podmínky a rozsah odpovědnosti za vady poskytovaných služeb v souvislosti se zajištěním odvádění odpadních vod kanalizací. Dále stanovuje způsob a místo jejich uplatnění včetně nároků odběratele, vyplývajících z odpovědnosti provozovatele.

## II. Rozsah odpovědnosti

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

- u odvádění odpadních vod
  - na dohodnutý způsob odvádění odpadních vod
  - na množství odváděných odpadních vod
- u vyúčtování
  - na nesprávně zúčtované zálohy
  - na jakoukoliv vadu vyúčtování, která brání jeho včasné úhradě

## III. Místo a forma uplatnění reklamace

### 1. Odběratel uplatní reklamaci:

- písemně, emailem nebo prostřednictvím datové schránky (tyto kontakty na provozovatele jsou uvedeny ve Smlouvě, na faktuře a webových stránkách provozovatele)
- osobně na adrese provozovatele:

Obec Pňovice, Pňovice 187, 783 12 Pňovice

v provozní době:

po: 7 – 11:30 a 12 – 17  
út: 7 – 11:30 a 12 – 15  
st: 7 – 11:30 a 12 – 17  
čt: 7 – 11:30 a 12 – 14  
pá: 7 – 12

(provozní doba se může měnit, aktuální je uvedena na webu provozovatele)

- V případě osobně uplatněné reklamace** je zaměstnanec provozovatele pověřený sepsáním reklamaci povinen sepsat písemný záznam o uplatněné reklamaci, který odběratel podepíše. Reklamující odběratel obdrží kopii tohoto záznamu.

### 3. Reklamační řád musí obsahovat:

- jméno a příjmení odběratele, je-li fyzickou osobou nebo obchodní firmu (název) a IČO, je-li právnickou osobou, včetně kontaktní osoby, telefonického a faxového spojení
- bydliště nebo sídlo odběratele
- adresu místa vypouštění odpadních vod
- popis vady nebo reklamace**
- datum podání reklamace**

- V případě, že reklamační řád odběratele nebude obsahovat výše uvedené údaje nezbytné pro řádné uplatnění reklamace, bude odběratel vyzván, aby tyto údaje doplnil. Pokud tak ve stanovené lhůtě neučiní, má se za to, že je reklamační řád bezpředmětná.**

## IV. Způsob a lhůty pro vyřízení reklamace

- Provozovatel je povinen zajistit, aby po celou provozní dobu byl v sídle provozovatele přítomen zaměstnanec pověřený vyřizováním reklamaci. V případě, že není možno vyřídit reklamaci ihned na místě jejího podání, je provozovatel povinen zajistit její vyřízení a podání písemné zprávy odběrateli o způsobu jejího vyřízení bez zbytečného odkladu na adresu odběratele. Reklamační řád musí být vyřízena ve lhůtě 30 dnů od uplatnění reklamace, pokud se provozovatel s odběratelem nedohodli na lhůtě delší.
- Provozovatel je povinen prověřit všechny závažné skutečnosti uváděné odběratelem, které se přímo týkají poskytovaných služeb v souvislosti se zajištěním odvádění odpadních vod kanalizací.
- V případě reklamace odvádění odpadních vod je odběratel povinen umožnit přístup pověřeným zaměstnancům provozovatele do připojené nemovitosti za účelem prověření odvádění odpadních vod a předkládat provozovateli potřebné doklady k prověření správnosti účtovaného množství odvádění odpadních vod.
- V případě reklamace odvádění odpadních vod dohodnutým způsobem a v dohodnutém množství zajistí provozovatel bez zbytečného odkladu prošetření reklamace na místě samém.
- Vadu vyúčtování služeb (faktury) může odběratel reklamovat bez zbytečného odkladu poté, co měl možnost takovou

vadu zjistit. Provozovatel je povinen podle povahy zjištěných chyb vystavenou fakturu opravit nebo vyhotovit fakturu novou. Oprávněnou reklamaci fakturovaných údajů přestává běžet původní lhůta splatnosti faktury. V případě neoprávněné reklamace zůstává v platnosti původní lhůta splatnosti faktury a náklady spojené s takovou reklamací budou účtovány odběrateli.

- V případě, že odběratel, který je spotřebitelem dle zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, nesouhlasí s výsledkem vyřízení reklamace u provozovatele, je oprávněn obrátit se na Českou obchodní inspekci (ČOI) jako subjekt mimosoudního řešení spotřebitelských sporů. Blíží informace je možné získat na webových stránkách ČOI [www.coi.cz](http://www.coi.cz).

## V. Nároky vyplývající z odpovědnosti za vady

- V případě oprávněné reklamace množství odvedené odpadní vody bude postupováno dle § 19 zákona č. 274/2001 Sb. V případě neoprávněné reklamace budou náklady vzniklé provozovateli vyúčtovány odběrateli. Provozovatel neodpovídá za vady, pokud se prokáže, že odběratel porušil ustanovení Kanalizačního řádu o kvalitě vypouštěných odpadních vod.
- V ostatních případech je provozovatel povinen bez zbytečného odkladu na vlastní náklady oprávněnou reklamaci vyřešit, a to odstraněním závadného stavu.

## VI. Závěrečná ustanovení

Tento reklamační řád nabývá platnosti a účinnosti dnem podpisu.

V Pňovicích dne 1. 1. 2024

O B E C  
P Ň O V I C E  
7 8 3 1 2

Radovan Štábl  
starosta