

O b e c H r a d e c n a d S v i t a v o u
569 01 Hradec nad Svitavou č.230, okr. Svitavy, IČO 579530, tel.461 548 156,
e-mail: obec@hradecnadsvitavou.cz

Reklamační řád odvádění odpadních vod

1. Obecná ustanovení

Obec Hradec nad Svitavou zajišťující odvádění odpadních vod kanalizací pro veřejnou potřebu (dále jen kanalizace) vydává ve smyslu § 36 ods. 3 písm. h) zák. č. 274/2001 Sb., o vodovodech a kanalizacích pro veřejnou potřebu tento reklamační řád.

Reklamační řád stanovuje rozsah a podmínky odpovědnosti za vady poskytovaných služeb v souvislosti se zajištěním odvádění odpadních vod kanalizací, způsob a místo jejich uplatnění, včetně nároků vyplývajících z této odpovědnosti. Reklamační řád se vztahuje na odvádění odpadních vod kanalizací realizované na základě písemné smlouvy mezi dodavatelem a odběratelem.

2. Rozsah a podmínky reklamace

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

- a) na odvádění odpadních vod stanoveným způsobem
- b) na vady vzniklé na jednotné technologii domovních čerpacích stanic, včetně čerpací šachty a výtlačného odbočného řadu tlakové kanalizace.
- c) na vady administrativního charakteru
 - nesprávně zúčtované zálohy
 - vadu účtu, která brání jeho včasné úhradě

3. Uplatnění reklamace

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

- písemně na adresu pro doručování písemností uvedenou ve smlouvě o odvádění odpadních vod
- e-mailem na adresu obec@hradecnadsvitavou.cz
- osobně na Obecním úřadě Hradec nad Svitavou
- telefonicky na čísle 461 548 156

V případě telefonicky uplatněné reklamace je zaměstnanec dodavatele povinen vyhotovit o podané reklamaci písemný záznam (příloha č. 1- Protokol o reklamaci).

Písemná reklamace musí obsahovat:

- jméno a příjmení nebo obchodní jméno odběratele

- adresu odběratele
- místo vypouštění odpadních vod
- popis vady nebo reklamace
- číslo dokladu a datum vystavení

Stejné údaje jsou nezbytné pro reklamaci uplatněnou osobně či telefonicky.

4. Lhůta pro vyřízení reklamace

Reklamáce musí být vyřízena nejpozději do 30-ti dnů ode dne uplatnění reklamace, pokud se dodavatel s odběratelem nedohodli jinak.

Odběratel je povinen poskytnout dodavateli nezbytnou součinnost při prošetřování a řešení reklamace, umožnit přístup pověřeným zaměstnancům dodavatele do připojené nemovitosti za účelem prověření odvádění odpadních vod a předkládat dodavateli potřebné doklady k prověření správnosti účtovaného množství odváděných odpadních vod.

V případě reklamace množství odvádění odpadních vod, popřípadě způsobu jejich odvádění zajistí dodavatel nejpozději do 3 pracovních dnů prošetření reklamace na místě samém za přítomnosti odběratele nebo jím prověřené osoby.

V případě oprávněné reklamace je dodavatel povinen bez zbytečného odkladu na vlastní náklady reklamaci vyřešit, a to odstraněním závadného stavu a zajistit opravu fakturace vyplývající z reklamace.

Reklamáce je vyřízena dnem odeslání písemné odpovědi poštou nebo e-mailem v případě, že odběratel takto komunikoval.

V případě, že dojde mezi dodavatelem a spotřebitelem ke vzniku spotřebitelského sporu ze smlouvy o odvádění odpadních vod kanalizací, který se nepodaří vyřešit vzájemnou dohodou, může odběratel podat návrh na mimosoudní řešení takového sporu určenému subjektu mimosoudního řešení spotřebitelských sporů, kterým je:

Česká obchodní inspekce

Ústřední inspektorát – oddělení ADR

Štěpánská 15

120 00 Praha 2

Email: adr@coi.cz

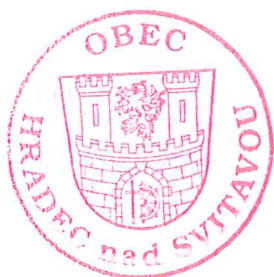
Web: www.coi.cz/informace-o-adr/

Spotřebitel může rovněž využít platformu pro řešení sporů online, která je zřízena Evropskou unií na adrese: <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>

5. Závěrečná ustanovení

Tento reklamační řád byl schválen Radou obce Hradec nad Svitavou dne 25. srpna 2025 a nabývá účinnosti od 1. září 2025.

Kamil Pavliš
starosta obce



RNDr. Leoš Štefka
místostarosta obce

Protokol o reklamaci

odběratel:

jméno a příjmení: _____

(obchodní jméno)

adresa: _____

telefon: _____

email: _____

místo odběru vody*: _____

datum oznámení:*** _____

přijato:**

telefonicky

ANO

písemně

ANO

osobně

ANO

e-mail: _____

podpis: _____

popis vady nebo reklamace**technická závada:****reklamace stavu množství:**

číslo faktury: _____

datum vystavení fa: _____

stav vodoměru: _____

datum vzniku reklamace: _____**reklamaci přijal:** _____

reklamace byla zapsána do souboru v: _____

ANO**likvidace reklamace**

kdo převzal k likvidaci: _____

popis vyřízení: _____

doklady uloženy: _____

datum vyřízení: _____

podpis likvidátora: _____

* vyplní se v případě pokud je jiné než výše uvedená adresa

** nehodící škrtněte

*** v případě písemného oznámení rozhoduje prezenční razítko