SVAZEK OBCÍ LEŽÁK
ŘESTOKY • TROJOVICE • PŘESTAVLKY • ZÁJEZDEC

REKLAMAČNÍ ŘÁD

KANALIZACE PRO VEŘEJNOU POTŘEBU ŘESTOKY, TROJOVICE, PŘESTAVLKY, ZÁJEZDEC

Název:	Svazek obcí Ležák
se sídlem	Řestoky 18, 538 51 Chrast u Chrudimi
IČ	08712271
zastoupený:	předseda svazku
	tel. 469 666 594, 602 131 066
e-mail:	so-lezak@seznam.cz
web:	https:// www.so-lezak.cz/
ID datové schránky:	jkhmcae

I. Obecná ustanovení

Svazek obcí Ležák jako provozovatel veřejné kanalizace (dále jen „provozovatel“) vydává v souladu s ustanovením § 36 odst. 3 písm. g) zák. č. 274/2001 Sb., o vodovodech a kanalizacích pro veřejnou potřebu, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „Zákon“), tento reklamační řád.

Reklamační řád stanovuje rozsah a podmínky odpovědnosti za vady odvádění 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. 6 Zákona.

II. Rozsah a podmínky reklamace

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

a) ***u odvádění odpadních vod:***
- odvádění odpadních vod v dohodnutím rozsahu a stanoveným způsobem
- na množství odváděných odpadních vod

b) ***u vyúčtování:***
- na jakoukoliv vadu ve vyúčtování, která brání jeho včasné úhradě

Reklamaci uplatňuje odběratel bez zbytečného odkladu:

- písemně na adresu pro doručování písemností uvedenou ve smlouvě o dodávce vody a odvádění odpadních vod,
- osobně na Obecním úřadě v Řestokách, v úřední hodiny: středa 18 -19 hodin. V případě takto uplatněné reklamace je pracovník provozovatele pověřený vyřizováním reklamací povinen na žádost odběratele sepsat písemný záznam o uplatněné reklamaci, který odběratel podepíše,
- telefonicky na tel. 602 131 066 s tím, že v případě takto uplatněné reklamace je pracovník provozovatele pověřený přijímáním telefonicky podaných reklamací povinen vyhotovit o takto podané reklamaci na žádost odběratele písemný záznam v rozsahu dle příl. č. 1 tohoto reklamačního řádu.

Reklamace musí obsahovat:

- jméno a příjmení nebo obchodní jméno odběratele
- adresu odběratele
- místo odvádění vody
- popis vady nebo reklamace
- stav vodoměru v případě reklamace množství vody fakturované na základě odečtu vodoměru
- datum podání reklamace

V případě, že reklamace 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 reklamace je bezpředmětná.

III. Způsob a lhůty pro vyřízení reklamace

Provozovatel je povinen zajistit, aby po celou provozní dobu byl na Městském úřadě přítomen pracovník pověřený přijímáním reklamací. 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. Reklamace musí být vyřízena nejpozději do 30-ti dnů ode dne uplatnění reklamace, pokud se provozovatel s odběratelem nedohodli jinak.

Odběratel je povinen poskytnout provozovateli nezbytnou součinnost při prošetřování a řešení reklamací, zejména je povinen umožnit přístup k vodoměru za účelem jeho kontroly pověřeným pracovníkům provozovatele do připojené nemovitosti, umožnit přístup pověřeným pracovníkům provozovatele do připojené nemovitosti za účelem prověření odvádění odpadních vod a předkládat potřebné doklady k prověření správnosti účtovaného množství odváděných odpadních vod.

1) V případě reklamace **odvádění odpadních vod** v dohodnutém rozsahu a stanoveným způsobem zajistí provozovatel nejpozději do 24 hodin prošetření reklamace na místě samém za přítomnosti odběratele. Toto platí v případě úplného či částečného omezení odvádění odpadních vod (havarijní stav), v ostatních případech do 10 pracovních dnů.
2) V případě reklamace **množství odváděných odpadních vod** je provozovatel povinen do 10 pracovních dnů prověřit údaje, na základě kterých je množství stanoveno. V případech velkých provozoven využívaných k podnikatelským účelům, kdy není množství odpadních vod měřeno, může se provozovatel s odběratelem dohodnout na prověření množství odváděných odpadních vod umístěním přenosného certifikovaného měřícího zařízení provozovatele na dohodnutém místě a po stanovenou dobu.
3) 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 reklamací fakturovaných údajů přestává běžet původní lhůta splatnosti faktury. V případě neoprávněné reklamace zůstává v platnosti původní lhůta splatnosti faktury.

IV. Nároky vyplývající z vadného plnění

1) V případě reklamace množství odváděných odpadních vod, kdy nedochází k měření množství odvádění odpadních vod, a vypuštěné množství se zjišťuje prostřednictvím měření dodané vody, popř. směrných čísel, bude reklamace řešena dle § 17 zákona č. 274/2001 Sb. ve znění pozdějších předpisů, tj. zjistí-li se, že údaje vodoměru nesplňují některý z požadavků stanovených zvláštním právním předpisem (včetně skutečnosti, že ověření vodoměru podle zvláštního předpisu pozbylo platnosti, nebo že vodoměr nezaznamenává údaje), vodoměr se považuje za nefunkční. Množství dodané vody se v tomto případě stanoví podle skutečného odběru ve stejném období roku předcházejícímu tomu období, které je předmětem reklamace nebo žádosti o přezkoušení vodoměru. Za období k vypořádání (pro případnou opravu fakturace) se považuje období od posledního skutečně provedeného odečtu vodoměru předcházejícího skutečnému odečtu vodoměru, na základě kterého došlo k výměně vodoměru, do dne výměny vodoměru. Náklady na výměnu a přezkoušení vodoměru hradí provozovatel
2) Pokud je množství odvádění vod měřeno měřícím zařízením odběratele, postupuje se podle § 19 zákona č. 274/2001 Sb. ve znění pozdějších předpisů, tj. zjistí-li se, že údaje měřicího zařízení (ve vlastnictví odběratele) se odchylují od skutečnosti více, než připouští technický předpis tohoto měřicího zařízení nebo v případě, že zařízení je vadné, považuje se měřící zařízení za nefunkční. Náklady spojení s výměnou a přezkoušením měřícího zařízení nese odběratel.
3) Zjistí-li se, že údaje měřicího zařízení (ve vlastnictví odběratele) se neodchylují od skutečnosti více, než připouští příslušný technický předpis, hradí náklady spojené s výměnou a přezkoušením měřicího zařízení provozovatel.
4) Vypouští-li odběratel do kanalizace vodu z jiných zdrojů než z vodovodu a není-li možno zjistit množství vypouštěné odpadní vody měřením nebo jiným způsobem stanoveným

prováděcím právním předpisem, zjistí se množství vypouštěných odpadních vod odborným výpočtem ověřeným provozovatelem.

5) Vypořádání rozdílů z nefunkčního měření podle výsledku přezkoušení měřicího zařízení se provádí od odečtu, který předcházel tomu odečtu, který byl důvodem žádosti o přezkoušení měřicího zařízení.

6) V ostatních případech oprávněné reklamace je provozovatel povinen bez zbytečného odkladu na vlastní náklady oprávněnou reklamaci vyřešit, a to odstraněním závadného stavu.

7) Jestliže je s reklamací spojena nutnost vrátit vystavenou fakturu, je odběratel povinen tuto fakturu vrátit provozovateli před uplynutím lhůty její splatnosti vč. zdůvodnění. Provozovatel je pak povinen podle povahy nesprávnosti faktury fakturu opravit nebo vyhotovit fakturu novou. Oprávněným vrácením faktury přestává běžet původní lhůta splatnosti.

8) Uplatněním nároku z práva odběratele z vadného plnění zůstává nedotčena odpovědnost provozovatele za škody způsobené provozem svého zařízení, a to dle občanského zákoníku. 14) Odběratel, jakožto spotřebitel, je tímto v souladu s ustanovením § 14 zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, v platném znění, informován, že pro mimosoudní řešení sporu spotřebitele s provozovatelem ve věci uplatnění práv spotřebitele z odpovědnosti za vadné plnění je příslušným orgánem Česká obchodní inspekce. Místně příslušné inspektoráty ČOI a jejich kontakty jsou uvedeny na adrese: www.coi.cz.

V.
VI. Ostatní

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

Při změně odběratele postupuje odběratel dle podmínek uvedených ve smlouvě. Reklamace z důvodu neoznámení změny odběratele nebude považována za důvodnou a nebude uznána její oprávněnost. V případě, že opravu fakturace bude třeba provést z důvodu nesplnění informačních povinností odběratele, bude tato oprava provedena na náklady odběratele.

VII. Platnost

Tento reklamační řád nabývá účinnosti dnem 18.5. 2026.

Příloha č. 1

Písemný záznam o podané reklamaci

Jméno a příjmení odběratele /Obchodní jméno odběratele:

Adresa odběratele:

Místo vypouštění odpadní vody:

Popis vady nebo reklamace:

Datum podání reklamace:

Příloha č. 2

<u>Působnost správních orgánů v oblasti ochrany odběratele:</u>

1) podle zákona o vodovodech a kanalizacích

Ministerstvo zemědělství - Sekce vodního hospodářství
Odbor regulace oboru vodovodů a kanalizace
Těšnov 65/17
Nové Město, 11 000 Praha 1

2) podle cenových předpisů:

Ministerstvo financí
Letenská 15
118 10 Praha
Specializovaný finanční úřad
nábř. Kpt. Jaroše 1000/7, 170 00 Praha 7

3) vykonávající vodoprávní dozor v souvislosti s vypouštěním odpadních vod do vod povrchových nebo podzemních:

Česká inspekce životního prostředí
Resslova 1229/2a, 500 02 Hradec Králové

5) v oblasti ochrany spotřebitele podle zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů:

Česká obchodní inspekce Inspektorát pro Královéhradecký a Pardubický kraj
Jižní 870/2, 500 03 Hradec Králové