



# OBEC VĚTRUŠICE

Vltavská 14, 250 67 Větrušice, Praha – východ, IČO: 00240974  
tel.: 220 941 265, 220 940 507, e-mail: [obec@vetrusice.cz](mailto:obec@vetrusice.cz), [www.vetrusice.cz](http://www.vetrusice.cz), datová schránka – ID: 4pebqfq

---

## REKLAMAČNÍ ŘÁD ODVÁDĚNÍ ODPADNÍCH VOD KANALIZACÍ PRO VEŘEJNOU POTŘEBU

### I.

#### Základní ustanovení

1. Obec Větrušice, jako vlastník a provozovatel kanalizace pro veřejnou potřebu na území obce Větrušice (dále jen „dodavatel“ a „kanalizace“), vydává v souladu s ust. § 36 odst. 3) písm. g) zákona č. 274/2001 Sb., o vodovodech a kanalizacích pro veřejnou potřebu a o změně některých zákonů (zákon o vodovodech a kanalizacích), ve znění pozdějších předpisů (dále jen „zákon o vodovodech a kanalizacích“) tento reklamační řád, kterým stanovuje podmínky a rozsah odpovědnosti dodavatele za vady služeb v souvislosti se zajištěním odvádění a čištění odpadních vod kanalizací, způsob a místo jejich uplatnění a nároky odběratele vyplývající z této odpovědnosti dodavatele.
2. Tento reklamační řád se vztahuje na službu odvádění a čištění odpadních vod kanalizací, která se uskutečňuje na základě smlouvy o odvádění a čištění odpadních vod uzavřené mezi dodavatelem a odběratelem podle ust. § 8 odst. 6) zákona o vodovodech a kanalizacích.

### II.

#### Rozsah odpovědnosti dodavatele

Odběratel má právo uplatnit vůči dodavateli odpovědnost za vady a reklamaci odvádění odpadních vod v dohodnutém rozsahu a stanoveným způsobem, nebo množství odváděných odpadních vod, nebo vyúčtování stočného.

### III.

#### Místo a forma uplatnění reklamace

1. Reklamaci uplatňuje odběratel bez zbytečného odkladu (nejpozději do 48 hodin od jejího zjištění, není-li dále stanoveno jinak) po zjištění vady:
  - a) písemně na adresu dodavatele uvedenou ve smlouvě o odvádění a čištění odpadních vod, nebo
  - b) elektronicky prostřednictvím datové schránky dodavatele – ID: 4pebqfq, nebo
  - c) osobně v úředních hodinách na Obecním úřadě Větrušice (adresa: Vltavská 14, 250 67 Větrušice); v případě ústně uplatněné reklamace bude s odběratelem sepsán písemný záznam o podání reklamace.
2. Reklamaci vyúčtování stočného (reklamaci faktury) je odběratel povinen uplatnit do 7 dnů od obdržení vyúčtování (faktury). Reklamace vyúčtování stočného (reklamace faktury) nemá odkladný účinek na termín splatnosti stočného, není-li mezi dodavatelem a odběratelem ve zcela výjimečných případech dohodnuto jinak.
3. V případě reklamace vady, v jejímž důsledku by v případě prodlení mohlo dojít ke škodě na majetku nebo ohrožení zdraví osob, lze reklamaci uplatnit rovněž e-mailem na adresu: [obec@vetrusice.cz](mailto:obec@vetrusice.cz) nebo telefonicky na č. 220 941 265
4. Reklamace musí vždy obsahovat:
  - a) identifikační údaje odběratele (jméno, příjmení a adresu trvalého pobytu, jde-li o fyzickou osobu, nebo jde-li o právnickou osobu název, IČO, sídlo a údaj o kontaktní osobě oprávněné za právnickou osobu jednat), doručovací adresu (je-li odlišná od adresy trvalého pobytu nebo sídla odběratele) a telefonické spojení (popř. e-mail) na odběratele,
  - b) adresu odběrného místa,
  - c) číslo uzavřené smlouvy o odvádění a čištění odpadních vod (pokud bylo číslo smlouvy přiděleno), popř. jinou identifikaci uzavřené smlouvy (např. datem jejího uzavření),
  - d) popis vady nebo reklamace,
  - e) jaký způsob vyřízení reklamace odběratel požaduje,
  - f) datum vyhotovení reklamace,

g) podpis odběratele jde-li o fyzickou osobu, jde-li o právnickou osobu podpis osoby oprávněné za právnickou osobu jednat.

Uvedené údaje je nezbytné uvést u všech způsobů podání reklamace.

5. V případě, že reklamace nebude obsahovat údaje uvedené v odst. 4. tohoto článku, bude odběratel vyzván k doplnění chybějících údajů. Pokud tak ve lhůtě stanovené dodavatelem neučiní, má se za to, že reklamaci vzal zpět.

#### **IV.**

##### **Způsob a lhůty pro vyřízení reklamace**

1. V případě, že není možno vyřídit reklamaci ihned na místě a v době jejího podání, je dodavatel povinen zajistit její vyřízení a podání písemné zprávy odběrateli o způsobu jejího vyřízení. Reklamace, kterou není nutno prošetřovat na místě, musí být vyřízena nejpozději do 15 dnů ode dne jejího uplatnění, pokud se dodavatel s odběratelem nedohodnou jinak. Reklamace, kterou je nutno prošetřit na místě, musí být vyřízena nejpozději do 30 dnů ode dne jejího uplatnění, pokud se dodavatel s odběratelem nedohodnou jinak; do této lhůty se nezapočítává doba přiměřená podle druhu služby potřebná k odbornému posouzení vady.
2. Dodavatel je povinen prověřit všechny skutečnosti, které odběratel v reklamaci uvádí.
3. Odběratel je povinen poskytnout dodavateli nezbytnou součinnost při prošetřování a řešení reklamace, zejména je povinen umožnit přístup do připojené nemovitosti za účelem prověření odvádění odpadních vod a předložit dodavateli potřebné doklady k prověření správnosti účtovaného množství odváděných odpadních vod z připojené nemovitosti.
4. Pokud je v rámci vyřízení reklamace nutno opravit již vystavenou fakturu, je odběratel povinen tuto fakturu vrátit dodavateli, a to před uplynutím lhůty její splatnosti. Dodavatel je pak povinen podle povahy nesprávnosti faktury fakturu opravit nebo vyhotovit novou. Oprávněným vrácením faktury přestává běžet původní lhůta splatnosti fakturovaného stočného.

#### **V.**

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

1. V případě reklamace množství odvedené odpadní vody z důvodu nesprávnosti měření bude postupováno podle ust. § 19 zákona o vodovodech a kanalizacích a podle smlouvy o odvádění a čištění odpadních vod uzavřené mezi dodavatelem a odběratelem, včetně Podmínek odvádění a čištění odpadních vod (Obchodních podmínek), které jsou přílohou smlouvy.
2. Dodavatel se zproští odpovědnosti za vady, pokud odběratel porušil platné právní předpisy, smlouvu o odvádění a čištění odpadních vod uzavřenou mezi dodavatelem a odběratelem, včetně Podmínek odvádění a čištění odpadních vod (Obchodních podmínek), které jsou přílohou smlouvy, nebo kanalizační řád kanalizace. V takovém případě hradí náklady spojené s reklamací odběratel.
3. Při změně odběratele postupuje odběratel dle podmínek uvedených ve smlouvě o odvádění a čištění odpadních vod uzavřené mezi dodavatelem a odběratelem. 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.
4. Oprávněnou reklamaci je dodavatel povinen bez zbytečného odkladu na vlastní náklady vyřešit, a to odstraněním závadného stavu.
5. Uplatněním nároku z odpovědnosti za vady zůstává nedotčena odpovědnost dodavatele podle platných právních předpisů.

#### **VI.**

##### **Závěrečné ustanovení**

1. Tento reklamační řád se zveřejňuje na webových stránkách dodavatele.
2. Tento reklamační řád nabývá platnosti a účinnosti dnem 1.2.2025.

Větrušice dne 31.1.2025

Ing. Michael Buchar v.r.  
starosta obce Větrušice