



**Obec Dolní Dobrouč**  
Dolní Dobrouč 380, 561 02 Dolní Dobrouč

**REKLAMAČNÍ ŘÁD**

**I.**

**Úvodní ustanovení**

1. **Obec Dolní Dobrouč**, se sídlem Dolní Dobrouč 380, 561 02 Dolní Dobrouč, IČ 00278742, jako vlastník a provozovatel (dodavatel) veřejné kanalizace sloužící k odvádění odpadních vod na území obce Dolní Dobrouč vydává ve smyslu § 36 odst. 3. písm. g) zák. č. 274/2001 Sb. O vodovodech a kanalizacích pro veřejnou potřebu tento reklamační řád.
2. 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 odpovědnosti provozovatele za provozování kanalizace.
3. Reklamační řád se vztahuje na odvádění odpadních vod kanalizací, které se uskutečňuje na základě písemné smlouvy uzavřené podle § 8 odst. 6 zákona č. 274/2001 Sb., v platném znění.

**II.**

**Rozsah a podmínky reklamace**

1. Odběratel má právo uplatnit vůči provozovateli odpovědnost za vady a reklamaci:
  - a) u odvádění odpadních vod:
    - na odvádění odpadních vod v dohodnutém rozsahu a stanoveným způsobem
    - na množství odváděných odpadních vod
    - na množství odváděných srážkových vod
    - na vyúčtování odváděných odpadních nebo srážkových vod

2. Reklamací může uplatnit odběratel:

- osobně v sídle provozovatele na adrese Dolní Dobrouč čp. 380, PSČ 561 02 a to v pracovních hodinách určených pro styk s veřejností uvedených na stránkách [www.dolnidobrouc.cz](http://www.dolnidobrouc.cz)
- písemně na adresu sídla provozovatele (Obec Dolní Dobrouč na adrese Dolní Dobrouč čp. 380, PSČ 561 02) dle uzavřené smlouvy odvádění odpadních vod
- elektronickou poštou na adresu: [obecniurad@dolnidobrouc.cz](mailto:obecniurad@dolnidobrouc.cz). Takto zaslano reklamaci je třeba podepsat zaručeným elektronickým podpisem. V případě zaslání nepodepsaného e-mailu je nutné pro řádné podání reklamace nejpozději do 3 kalendářních dní doručit na adresu sídla provozovatele její písemné vyhotovení.
- telefonicky pouze v případě reklamace závady v odvádění odpadních vod, v jejímž důsledku může dojít bezprostředně ke škodě na majetku nebo ohrožení zdraví osob a to na tel. **+420 465 543 111** nebo **mobilní tel.: +702 155 930**.

3. Písemná reklamacie musí obsahovat:

- a) jméno a příjmení odběratele, popř. obchodní jméno odběratele
- b) adresu odběratele, kontaktní údaje odběratele (tel., mob., mail)
- c) číslo platné smlouvy na odvádění odpadních vod
- d) číslo odběrného místa nebo adresu místa vypouštění odpadních vod pro uplatnění reklamace
- e) popis vady a reklamace
- f) datum podání

4. V případě reklamací písemně doručených odběratelem na adresu provozovatele je oprávněný zaměstnanec povinen přezkoumat obsah reklamace. Pokud tato nebude obsahovat výše uvedené údaje nezbytné pro řádné uplatnění reklamace, nebude předmětné podání posouzeno jako reklamacie a bude provozovatelem řešena jako oznámení v souladu s obecně závaznými právními předpisy.

### III.

#### Způsob a lhůty pro vyřízení reklamace

1. Provozovatel je povinen zajistit, aby po celou pracovní dobu byl v kontaktním místě přítomen zaměstnanec oprávněný přijímat, případně vyřizovat reklamace. 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 sdělenou adresu odběratele.
2. Odběratel je povinen poskytnout provozovateli nezbytnou součinnost při prošetřování a řešení reklamace, zejména je povinen umožnit přístup k nemovitosti za účelem odběru kontrolních vzorků ze strany provozovatele, zúčastnit se osobně odběru kontrolních vzorků nebo tímto pověřit jinou osobu, umožnit přístup pověřeným zaměstnancům provozovatele do připojené nemovitosti za účelem prověření správnosti účtovaného množství odváděných odpadních vod.
3. 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 nebo jím pověřené osoby. V případě reklamace množství odváděných odpadních vod je provozovatel povinen do 3 pracovních dnů prověřit údaje, na základě kterých je množství stanoveno.

4. Ostatní jednoduché reklamace vyřídí pracovník pověřený dodavatelem ve lhůtě do 30 dnů od podání reklamace.
5. Ve zvlášť složitých případech, kdy k vyřízení je třeba předložení dalších úkonů (znalecký posudek, odborné vyjádření atd.) se lhůta k celkovému vyřízení reklamace prodlužuje o dobu nutnou k zajištění těchto úkonů.
6. Do doby ukončení smlouvy o odvádění odpadních vod mezi provozovatelem a odběratelem nebo převedení této smlouvy na jiného odběratele odpovídá za všechny vzniklé závazky původní odběratel.

#### **IV.**

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

1. Škody vzniklé odběrateli hradí provozovatel jen v případě, jestliže se prokáže, že škoda byla způsobena v důsledku provozu kanalizace provozovatelem.
2. V ostatních případech je provozovatel povinen bez zbytečného odkladu na vlastní náklady oprávněnou reklamaci vyřešit, a to zejména odstraněním závadného stavu.
3. V případě oprávněné reklamace množství odvedené odpadní vody bude postupováno dle § 19 z. č. 274/2001 Sb., o vodovodech a kanalizacích.
4. Uplatněním nároku z odpovědnosti za vady zůstává nedotčena odpovědnost provozovatele za škody způsobené provozem dle § 2894 - § 2971 Občanského zákoníku.

#### **V.**

### **Mimosoudní řešení spotřebitelských sporů**

1. Pokud odběratel, který je spotřebitelem dle zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů, nesouhlasí s výsledkem vyřízení reklamace u provozovatele, je oprávněn obrátit se na Českou obchodní inspekci (ČOI), jako na subjekt mimosoudního řešení spotřebitelských sporů.
2. Informace lze získat na webových stránkách ČOI: [www.coi.cz](http://www.coi.cz) nebo na adrese: Česká obchodní inspekce, Inspektorát pro Královéhradecký a Pardubický kraj, Jižní 870/2, 500 03 Hradec Králové.

#### **VI.**

### **Závěrečná ustanovení**

1. Vztahy mezi odběratelem a provozovatelem, které nejsou výslovně reklamačním řádem upraveny se řídí podle platných právních předpisů, zejména podle zák.č. 274/2001 Sb. O vodovodech a kanalizacích.
2. Tento reklamační řád byl schválen Radou obce Dolní Dobrouč na zasedání dne 27.01.2025 usnesením č. 9 a nabývá účinnosti dnem podpisu statutárním zástupcem provozovatele.

**Kontaktní místo dodavatele:**

**Obec Dolní Dobrouč  
Dolní Dobrouč 380  
561 02 Dolní Dobrouč**

**tel.: 465 543 111, 702 155 930  
e-mail: obecniurad@dolnidobrouc.cz**

V Dolní Dobrouči dne 29.01.2025



Zdeněk Trkovský  
starosta obce

