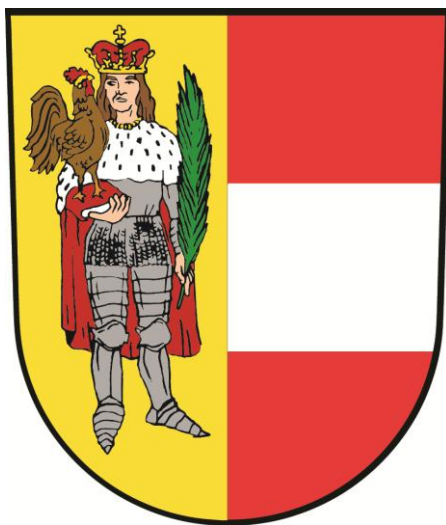


**REKLAMAČNÍ ŘÁD POSKYTOVANÝCH  
SLUŽEB V SOUVISLOSTI SE ZAJIŠTĚNÍM  
ODVÁDĚNÍ ODPADNÍCH VOD KANALIZACÍ  
PROVOZOVANOU  
MĚSTYSEM NETVOŘICE**



## I. Obecná ustanovení

1. Městys Netvořice se sídlem Mírové náměstí 19, 257 44 Netvořice, IČ: 00232360 jako provozovatel kanalizace (dále jen „provozovatel“ nebo „dodavatel“) vydává ve smyslu § 36 odst. 3 písm. g) zákona č. 274/2001 Sb., o vodovodech a kanalizacích v platném znění pro veřejnou potřebu (dále jen „zákon č. 274/2001 Sb.“) tento reklamační řád.

2. Reklamační řád stanovuje:

- rozsah a podmínky odpovědnosti za vady poskytovaných služeb v souvislosti se zajištěním odvádění vod kanalizací,
- rozsah a podmínky odpovědnosti za vady ostatních poskytovaných služeb,
- způsob a místo uplatnění vad včetně nároků vyplývajících z této odpovědnosti.

3. Reklamační řád se vztahuje na odvádění odpadních vod kanalizací realizovaných na základě písemné smlouvy uzavřené podle § 8, odst. 6 zákon č. 274/2001 Sb. v platném znění mezi provozovatelem a odběratelem (dále jen „smlouva“).

## II. Rozsah odpovědnosti a podmínky reklamace

1. Odběratel má právo uplatnit vůči provozovateli odpovědnost za vady (dále jen „reklamace“):

a) u odvádění odpadních vod

- na odvádění odpadních vod v dohodnutém rozsahu a stanoveným způsobem
- na množství odváděných odpadních vod

b) u vyúčtování

- na jakoukoliv vadu vyúčtování, která brání jeho včasné úhradě;

## III. Forma a místo uplatnění reklamace

1. Reklamaci uplatňuje odběratel:

- **písemně** na adresu Městys Netvořice, Mírové náměstí 19, 257 44 Netvořice
- **elektronicky** prostřednictvím e-mailu na adresu [info@netvorice.cz](mailto:info@netvorice.cz) nebo prostřednictvím datové schránky
- **osobně** v sídle provozovatele na adrese Městys Netvořice, Mírové náměstí 19, 257 44 Netvořice **a to v provozní době:**  
**pondělí: 8:00-12:00, 13:00-17:00 hod.**  
**středa: 8:00-12:00, 13:00-17:00 hod.**

V případě osobně uplatněné reklamace je pověřený zaměstnanec provozovatele povinen sepsat písemný záznam o uplatněné reklamaci, který odběratel podepíše. Kopii záznamu obdrží reklamující odběratel.

2. Písemná reklamace musí obsahovat:

- **jméno a příjmení odběratele, je-li fyzickou osobou, je-li odběratel právnickou osobou uvede název, IČ, identifikaci osoby, která jedná za odběratele**
- **adresu či sídlo odběratele**
- **adresu místa vypouštění odpadních vod**
- **popis vady nebo reklamace**
- **telefonické spojení**
- **datum a podpis odběratele**

3. V případě písemností zaslaných odběratelem na adresu provozovatele, které nebudou 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 byla vzata zpět.

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

1. Provozovatel je povinen zajistit, aby po celou výše uvedenou provozní dobu byl v sídle provozovatele přítomen zaměstnanec 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 dnů ode dne jejího uplatnění, pokud se provozovatel s odběratelem nedohodli na lhůtě delší. V případě potřeby odborného posouzení vady se lhůta pro vyřízení reklamace přiměřeně prodlužuje o dobu nezbytnou k odbornému posouzení vady (zpracování odborného vyjádření, znaleckého posudku).

2. Provozovatel je povinen prověřit všechny skutečnosti, které odběratel v reklamaci uvádí.

3. V případě reklamace odvádění odpadních vod dohodnutým způsobem a v dohodnutém množství zajistí provozovatel bez zbytečného odkladu prošetření reklamace na místě samém za přítomnosti odběratele nebo jím pověřené osoby. Odběratel je 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 odváděných odpadních vod.

4. V případě reklamace množství odváděných odpadních vod je provozovatel povinen do 14 dnů prověřit údaje, na jejichž základě je množství stanoveno.

5. Vadu vyúčtování služeb (faktury) je odběratel oprávněn 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. Shledá-li provozovatel reklamaci vyúčtování důvodnou, přestává běžet původní lhůta splatnosti faktury a provozovatel podle povahy zjištěných vad vyúčtování vystavenou fakturu buď opraví, nebo k faktuře vystaví opravný daňový doklad. Neshledá-li provozovatel reklamaci vyúčtování důvodnou, zůstává v platnosti původní lhůta splatnosti faktury.

6. Podmínkou pro běh lhůt dle tohoto reklamačního řádu je poskytnutí nezbytné součinnosti odběratele požadované tímto reklamačním řádem.

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

1. Provozovatel se zproští odpovědnosti, pokud prokáže, že odběratel porušil ustanovení Kanalizačního řádu o kvalitě vypouštěných odpadních vod. V tomto případě hradí veškeré náklady spojené s reklamací odběratel.

2. V případě oprávněné reklamace množství odvedené odpadní vody je provozovatel povinen bez zbytečného odkladu na vlastní náklady oprávněnou reklamaci vyřešit, a to odstraněním závadného stavu.

3. Uplatněním nároku zodpovědnosti za vady zůstává nedotčena odpovědnost provozovatele za škody způsobené provozem dle občanského zákoníku.

## **VI. Závěrečné ustanovení**

1. V případě změny platných právních předpisů se budou právní vztahy mezi dodavatelem a odběratelem v reklamačním řízení řídit obdobnými ustanoveními nové právní úpravy.

2. Přílohou reklamačního řádu je Reklamační list pro uplatňování reklamací.

3. V případě, že odběratel je spotřebitelem dle zákona č. 634/1992 Sb. o ochraně spotřebitele a nesouhlasí s výsledkem reklamace u dodavatele, je oprávněn se za účelem mimosoudního řešení sporu obrátit na Českou obchodní inspekci (ČOI). Bližší informace je možné získat na [www.coi.cz](http://www.coi.cz).

Tento reklamační řád nabývá účinnosti dnem 3.3.2025, kdy jej schválila Rada městyse Netvořice.

Monika Šlehobrová  
starostka městyse Netvořice