

# Reklamační řád

PRO ODVÁDĚNÍ A ČIŠTĚNÍ ODPADNÍCH VOD VEŘEJNOU KANALIZACÍ  
Obce Tvrdonice

---

## 1. OBECNÁ USTANOVENÍ

1. Společnost **Obec Tvrdonice**, jako provozovatel veřejné kanalizací (dále jen „dodavatel“) v obci Tvrdonice vydává ve smyslu § 36 odst. 3 písm. g) zákona č. 274/2001 Sb., o vodovodech a kanalizacích pro veřejnou potřebu, v platném znění (dále jen “zákon č. 274/2001 Sb.”) tento **reklamační řád**.
2. Reklamační řád stanovuje podmínky a rozsah odpovědnosti za vady poskytovaných služeb v souvislosti s odváděním a čištěním odpadních vod veřejnou kanalizací dodavatelem. Dále stanovuje způsob a místo jejich uplatnění včetně nároků dodavatele, vyplývajících z odpovědnosti dodavatele.
3. Reklamační řád se vztahuje na odvádění odpadních vod kanalizací realizovaných na základě písemné smlouvy uzavřené podle § 8, odst. 5 výše uvedeného zákona mezi dodavatelem a odběratelem.
4. Kontaktní údaje dodavatele:

### Obec Tvrdonice

Sídlo/adresa pro uplatňování vad a reklamaci: nám. Míru 31, 691 53 Tvrdonice

IČO 0028631

DIČ CZ0028631

Vedený Tel. 519 339 203

e-mail: [poplatky@tvrdonice.cz](mailto:poplatky@tvrdonice.cz)

[www.tvrdonice.cz](http://www.tvrdonice.cz)

Bankovní spojení: Česká spořitelna, a.s. Břeclav

Číslo účtu: 1393799339/0800

Provozní doba pro uplatňování reklamaci na sídle: nám. Míru 31/96, 691 53 Tvrdonice

## 2. ROZSAH ODPOVĚDNOSTI

1. Odběratel má právo uplatnit vůči dodavateli odpovědnost za vady a reklamaci:
  - a) u odvádění a čištění odpadních vod na dohodnutý způsob odvádění odpadních vod a na množství odváděných odpadních vod;
  - c) u vyúčtování na nesprávně zúčtované zálohy, na jakoukoliv vadu vyúčtování, která brání jeho včasné úhradě.

## 3. MÍSTO A FORMA UPLATNĚNÍ REKLAMACE

1. Odběratel může uplatnit reklamaci:
  - a) písemně, a to na adresu sídla dodavatele uvedenou výše,
  - b) elektronicky, e-mailem na e-mailovou adresu dodavatele uvedenou výše,
  - c) osobně na adrese sídla dodavatele v jeho provozní době, která činí pondělí, středa 8.00 - 17.00 hod., (provozní doba se může měnit, aktuální bude vždy uvedena na webových stránkách dodavatele nebo na zaslané faktuře odběrateli);
  - d) telefonicky pouze v případě, že se jedná o reklamaci akutní závady – havarijního stavu kanalizace nebo stavu, kdy může dojít ke škodě na majetku nebo ohrožení zdraví osob.
2. V případě osobně uplatněné reklamace je zaměstnanec dodavatele pověřený sepsáním reklamaci povinen sepsat písemný záznam o uplatněné reklamaci, který odběratel podepíše. Reklamující odběratel obdrží kopii tohoto záznamu.
3. Reklamace, respektive záznam o uplatněné reklamaci, musí obsahovat zejména:

- a) jméno a příjmení odběratele, je-li fyzickou osobou nebo obchodní firmu (název) a IČO, je-li právnickou osobou, včetně kontaktní osoby, telefonního čísla;
  - b) bydliště nebo sídlo odběratele;
  - c) adresu místa vypouštění odpadních vod;
  - d) popis vady nebo reklamace;
  - e) datum podání reklamace a podpis odběratele.
4. 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 je reklamace již bezpředmětná nebo bude případně dle jejího obsahu považována a vyřízena jako stížnost dle příslušných právních předpisů.
5. Stejně údaje jsou nezbytné pro reklamaci uplatněnou telefonicky. Zaměstnanec dodavatele pověřený přijímáním telefonicky podaných reklamací je povinen vyhotovit o takto podané reklamaci písemný záznam s uvedením výše specifikovaných údajů nezbytných pro vyřízení reklamace.

#### **4. ZPŮSOB A LHŮTY PRO VYŘÍZENÍ REKLAMACE**

1. Dodavatel je povinen zajistit, aby po celou jeho provozní dobu byl v jeho sídle přítomen zaměstnanec pověřený vyřizováním reklamací. V případě, že není možno vyřídit reklamaci ihned na místě jejího podání, je dodavatel povinen zajistit její vyřízení a podání písemné zprávy odběrateli o způsobu jejího vyřízení, a to pokud možno bez zbytečného odkladu na adresu odběratele.
2. Reklamace musí být vyřízena nejpozději ve lhůtě 30 dnů od uplatnění reklamace.
3. V případě reklamace odvádění odpadních vod v dohodnutém rozsahu a stanoveným způsobem zajistí dodavatel nejpozději do 24 hodin prošetření reklamace na místě samém za přítomnosti odběratele nebo jím pověřené osoby.
4. V případě reklamace množství odváděných odpadních vod je dodavatel povinen do tří dnů prověřit údaje, na základě kterých je množství stanoveno.
5. Ve zvlášť složitých případech, kdy k vyřízení je třeba dalších úkonů (znalecký posudek, odborné vyjádření atd.) se lhůta pro vyřízení reklamace prodlužuje o dobu k zajištění těchto úkonů.
6. Dodavatel je povinen prověřit všechny závažné skutečnosti uváděné odběratelem, které se přímo týkají poskytovaných služeb v souvislosti s odváděním a čištěním odpadních vod veřejnou kanalizací.
7. Odběratel povinen v souvislosti s vyřízením reklamace poskytnout dodavateli potřebnou součinnost, zejména umožnit přístup pověřeným zaměstnancům dodavatele do připojené nemovitosti za účelem prověření odvádění odpadních vod a předkládat dodavateli potřebné doklady k prověření správnosti účtovaného množství odvádění odpadních vod.
8. Vadu vyúčtování služeb (faktury) může odběratel reklamovat bez zbytečného odkladu poté, co měl možnost takovou vadu zjistit. Dodavatel je povinen podle povahy zjištěných chyb vystavenou fakturu opravit nebo vyhotovit fakturu novou. Oprávněnou reklamací fakturovaných údajů přestává běžet původní lhůta splatnosti faktury.
9. V případě neoprávněné reklamace zůstává v platnosti původní lhůta splatnosti faktury a náklady spojené s takovou reklamací budou účtovány odběrateli.
10. V případě, že odběratel, který je spotřebitelem dle zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů nesouhlasí s výsledkem vyřízení reklamace dodavatelem, je oprávněn obrátit se na Českou obchodní inspekci (ČOI) jako subjekt mimosoudního řešení spotřebitelských sporů. Bližší informace je možné získat na webových stránkách ČOI [www.coi.cz](http://www.coi.cz).

#### **5. NÁROKY VYPLÝVAJÍCÍ Z ODPOVĚDNOSTI ZA VADY**

1. Tyto nároky se řídí příslušnými právními předpisy, zejména příslušnými ustanoveními zák. č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů.
2. V případě oprávněné reklamace množství odvedené odpadní vody bude postupováno dle § 19 zákona č. 274/2001 Sb.
3. V případě neoprávněné reklamace budou náklady vzniklé dodavateli vyúčtovány odběrateli.
4. Dodavatel neodpovídá za vady, pokud se prokáže, že odběratel porušil ustanovení příslušného Kanalizačního řádu o kvalitě a případně i množství vypouštěných odpadních vod, případně porušil dohodnuté smluvní podmínky. V ostatních případech je dodavatel povinen bez zbytečného odkladu na vlastní náklady oprávněnou reklamaci vyřešit, a to odstraněním závadného stavu.

6. Uplatněním nároku z odpovědnosti za vady zůstává nedotčena odpovědnost dodavatele za škody způsobené provozem dle občanského zákoníku, případně dle zvláštních právních předpisů.

## **7. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ**

1. Tento reklamační řád nabývá platnosti a účinnosti dnem 1.1.2026

Ve Tvrdonicích dne 1.1.2026

.....  
Josef Gál