

**Obec LADNÁ**

Masarykova 119/60, PSČ 691 46, okres Břeclav

---

## **REKLAMAČNÍ ŘÁD**

**PRO ODVÁDĚNÍ A ČIŠTĚNÍ ODPADNÍCH VOD VEŘEJNOU KANALIZACÍ**

---

Bankovní spojení:  
KB Břeclav  
č. ú. 35-6979690237/0100  
IČO: 75082128

Tel: 519 324 502  
e-mail: [info@obecladna.cz](mailto:info@obecladna.cz)  
[www.obecladna.cz](http://www.obecladna.cz)  
DS: dpeby9i



# Obec LADNÁ

Masarykova 119/60, PSČ 691 46, okres Břeclav

---

## OBSAH

1. Obecná ustanovení
2. Rozsah a podmínky reklamace
3. Způsob a lhůty pro vyřízení reklamace
4. Nároky vyplývající z odpovědnosti za vady
5. Mimosoudní řešení spotřebitelských sporů
6. Závěrečná ustanovení



# Obec LADNÁ

Masarykova 119/60, PSČ 691 46, okres Břeclav

## Reklamační řád

### 1. Obecná ustanovení

Obec Ladná, jako vlastník veřejné kanalizace v obci Ladná a zároveň jako provozovatel této veřejné kanalizace v obci Ladná (dále jen jako „dodavatel“), který zajišťuje odvádění odpadních vod, vydává ve smyslu § 36, odst. 3 písmeno g), zákona č. 274/2001 Sb. o vodovodech a kanalizacích pro veřejnou potřebu a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů, tento **reklamační řád**.

Reklamační řád stanovuje rozsah a podmínky odpovědnosti a reklamaci poskytovaných služeb v souvislosti se zajištěním 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 o vodovodech a kanalizacích.

Kontaktní údaje dodavatele:

#### Obec Ladná

Sídlo: Masarykova 119/60, 691 46 Ladná  
IČO: 75082128  
tel.: 724 746 240, 519 324 502  
e-mail: [info@obecladna.cz](mailto:info@obecladna.cz)  
www: [www.obecladna.cz](http://www.obecladna.cz)

### 2. Rozsah a podmínky reklamace

Osoba, která uzavřela s dodavatelem příslušný smluvní vztah ohledně odvádění odpadních vod (odběratel), má právo uplatnit vůči dodavateli **odpovědnost za vady a reklamaci**:

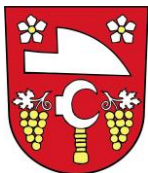
- u odvádění a čištění odpadních vod na dohodnutý způsob odvádění odpadních vod a na množství odváděných odpadních vod;
- u vyúčtování na nesprávně provedené vyúčtování, na jakoukoliv vadu vyúčtování, která brání jeho včasné úhradě.

#### **Reklamaci uplatňuje odběratel:**

- písemně na adresu výše uvedeného sídla dodavatele,
- elektronicky, e-mailem na e-mailovou výše uvedenou adresu dodavatele,
- osobně v úředních hodinách Obecního úřadu Ladná, na adrese Masarykova 119/60, 691 46 Ladná s tím, že v případě ústně uplatněné reklamace je zaměstnanec dodavatele pověřený vyřizováním reklamací pověřen sepsat o tomto písemný záznam, který odběratel podepíše a obdrží jeho kopii,

Bankovní spojení:  
KB Břeclav  
č. ú. 35-6979690237/0100  
IČO: 75082128

Tel: 519 324 502  
e-mail: [info@obecladna.cz](mailto:info@obecladna.cz)  
[www.obecladna.cz](http://www.obecladna.cz)  
DS: dpeby9i



# Obec LADNÁ

Masarykova 119/60, PSČ 691 46, okres Břeclav

- 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, a to na tel. číslo: 724 746 240, 606 820 986

## **Písemná reklamační musí obsahovat:**

- jméno a příjmení odběratele, datum narození, případně firmu a IČ odběratele, tel. spojení popř. e-mail,
- adresu odběratele, případně sídlo odběratele,
- místo vypouštění odpadních vod,
- popis vady nebo reklamační,
- datum podání reklamační a u písemně podané reklamační i podpis odběratele.

Stejně údaje, vyjma podpisu odběratele, 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 reklamační.

V případě, že reklamační odběratele nebude obsahovat výše uvedené údaje nezbytné pro řádné uplatnění reklamační, bude odběratel vyzván, aby tyto údaje doplnil. Pokud tak ve stanovené lhůtě neučiní, má se za to, že je reklamační již bezpředmětná nebo bude případně dle jejího obsahu považována a vyřízena jako stížnost dle příslušných právních předpisů.

## **3. Způsob a lhůty pro vyřízení reklamační**

Dodavatel je povinen zajistit, aby po celou provozní dobu, která je totožná s úředními hodinami, bylo možné podat, popř. vyřizovat reklamační.

Pověřený pracovník dodavatele rozhodne o reklamaci ihned, ve složitých případech do tří pracovních dnů. Do této lhůty se nezapočítává doba potřebná k odbornému posouzení vady. Reklamační včetně odstranění vady musí být vyřízena bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění reklamační, pokud se dodavatel s odběratelem nedohodne na delší lhůtě.

Odběratel je povinen poskytnout dodavateli nezbytnou součinnost při prošetřování a řešení reklamací, zejména je povinen umožnit přístup pověřeným zaměstnancům dodavatele do připojené nemovitosti za účelem prověření odvádění odpadních vod a předkládat dodavateli potřebné doklady o odvádění odpadních vod.

## **Vyřizování reklamační:**

- a) V případě reklamační odvádění odpadních vod v dohodnutém rozsahu a stanoveným způsobem zajistí dodavatel nejpozději do 48 hodin prošetření reklamační na místě samém za přítomnosti odběratele nebo jím pověřené osoby.
- b) V případě reklamační množství odváděných odpadních vod je dodavatel povinen do 14 pracovních dnů prověřit údaje, na základě kterých je množství stanoveno. V případech velkých provozoven využívaných k podnikatelským účelům, kdy není množství odpadních vod



# Obec LADNÁ

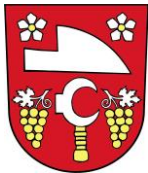
Masarykova 119/60, PSČ 691 46, okres Břeclav

měřeno, může se odběratel s dodavatelem dohodnout na prověření množství odvádění odpad umístěním měřícího zařízení dodavatele na dohodnutém místě po stanovenou dobu.

- c) Jestliže je s reklamací spojena nutnost již vystavenou fakturu opravit, je odběratel povinen tuto fakturu vrátit dodavateli před uplynutím lhůty splatnosti. Dodavatel je pak povinen podle povahy nesprávnosti faktury fakturu opravit nebo vyhotovit novou. Oprávněným vrácením faktury přestává běžet původní lhůta splatnosti.
- d) Jestliže je reklamační uplatňována na základě vystavené faktury, je odběratel povinen reklamaci uplatnit a fakturu vrátit dodavateli před uplynutím lhůty splatnosti s uvedením údajů, které považuje za nesprávné. Oprávněným vrácením faktury přestává běžet původní lhůta splatnosti. Reklamační u plateb prováděných prostřednictvím SIPO budou vyřízeny po obdržení zpětného vyúčtování plateb od SIPO. U faktury po uplynutí lhůty splatnosti je odběratel povinen fakturu uhradit a následně podat reklamaci.
- e) Pokud není v tomto reklamačním řádu stanovena jiná lhůta pro uplatnění reklamační, platí, že odběratel je povinen uplatnit reklamaci bezodkladně po zjištění vady.
- f) Reklamační odběratele bude zamítnuta, pokud odběratel neprokáže, že odvádění odpadních vod mělo vady. Dále bude reklamační zamítnuta v případě, že odběratel vadu neoznámí bez zbytečného odkladu poté, kdy vady zjistil. V ostatním se uplatňování reklamací, pokud dále v reklamačním řádu není upraveno jinak, řídí přiměřeně ustanoveními občanského zákoníku nebo obchodního zákoníku.
- g) 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. V případě neoprávněné reklamační zůstává v platnosti původní lhůta splatnosti faktury a náklady spojené s takovou reklamací budou účtovány odběrateli.
- h) Reklamační odběratele bude zamítnuta, pokud odběratel neprokáže, že odvádění odpadních vod mělo vady. Dále bude reklamační zamítnuta v případě, že odběratel vadu neoznámí bez zbytečného odkladu poté, kdy vady zjistil. V ostatním se uplatňování reklamací, pokud dále v reklamačním řádu není upraveno jinak, řídí přiměřeně ustanoveními občanského zákoníku a zákona o ochraně spotřebitele.

## 4. Nároky vyplývající z odpovědnosti za vady

1. Dodavatel povinen bez zbytečného odkladu na vlastní náklady oprávněnou reklamaci vyřešit, a to odstraněním závadného stavu.
2. Uplatněním nároku z odpovědnosti za vady zůstává nedotčena odpovědnost dodavatele za škody způsobené dle občanského zákoníku (zák. č. 89/2012 Sb.).
3. V případě oprávněné reklamační množství odvedené odpadní vody bude postupováno dle § 19 zákona č. 274/2001 Sb.



# Obec LADNÁ

Masarykova 119/60, PSČ 691 46, okres Břeclav

---

4. Dodavatel se zproští odpovědnosti, pokud odběratel porušil ustanovení Kanalizačního řádu o kvalitě vypouštěných odpadních vod či porušil smluvně dohodnuté podmínky či platné právní předpisy v této souvislosti. V tomto případě hradí náklady spojené s reklamací odběratel.

## 5. Mimosoudní řešení spotřebitelských sporů

V případě, že se spor mezi dodavatelem a spotřebitelem nepodaří vyřešit smírně, je spotřebitel oprávněn se obrátit na Českou obchodní inspekci s návrhem na mimosoudní vyřešení sporu, oddělení ADR, Štěpánská 567/15, 110 00 Praha 1, resp. na krajské inspektoráty, tj. Inspektorát pro Jihomoravský a Zlínský kraj, třída Kapitána Jaroše 1924/5, 602 00 Brno.

Kontrolním orgánem státní správy v oblasti vyřizování reklamací se spotřebiteli je Česká obchodní inspekce, Inspektorát pro Jihomoravský a Zlínský kraj, třída Kapitána Jaroše 1924/5, 602 00 Brno.

## 6. Závěrečná ustanovení

Tento reklamační řád byl schválen Zastupitelstvem obce Ladná dne 14. 12. 2022, usnesením č. 16/22/Z2 a nabývá účinnosti dnem **01. 01. 2023**.

V Ladné dne 27. 12. 2022

.....  
starostka