

REKLAMAČNÍ ŘÁD

**Obec Kudlovice se sídlem Kudlovice č. p. 39, PSČ 687 03
IČ 00291072**

I. Obecná ustanovení

Obec Kudlovice jako dodavatel služby odvádění odpadních vod kanalizací pro veřejnou potřebu, 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 (dále jen Zákon) a v návaznosti na zákon 634/1992 Sb. o ochraně spotřebitele v platném znění

tento Reklamační řád

Reklamační řád stanovuje rozsah a podmínky odpovědnosti za vady poskytovaných služeb v souvislosti se zajištěním odvádění odpadních vod kanalizací pro veřejnou potřebu a reklamaci poskytovaných služeb v souvislosti se zajištěním odvádění odpadních vod, způsob a místo jejich uplatnění včetně nároků vyplývajících z této odpovědnosti.

Reklamační řád se vztahuje na odvádění odpadních vod kanalizací pro veřejnou potřebu realizovaných na základě písemné smlouvy uzavřené podle § 8, odst. 6 výše uvedeného zákona.

II. Rozsah a podmínky reklamace

Odběratel má právo uplatnit vůči dodavateli odpovědnost za vady a reklamovat:

a) u odvádění odpadních vod stanoveným způsobem

- množství odváděných odpadních vod v dohodnutém rozsahu a stanoveným způsobem
- množství odváděných odpadních vod
- související služby s odváděním odpadních vod.

Místa, forma a způsoby uplatnění reklamace

Reklamaci uplatňuje odběratel:

- osobně na Obecním úřadě Kudlovice
- písemně na adrese Obec Kudlovice č. p. 39, PSČ 687 03 Babice
- elektronickou poštou na adrese: obecz@kudlovice.cz;
- telefonicky uplatňuje pouze v případě, kdy může dojít ke škodě na majetku nebo ohrožení zdraví osob – reklamaci lze uplatnit na telefonním čísle: 572 585 075, 603 714 514

Požadavky na obsahové náležitosti reklamace

Reklamace musí obsahovat:

- jméno a příjmení odběratele, případně firmu a IČ odběratele;
- adresu odběratele, kontaktní údaje (telefon, mobil, email);
- místo vypouštění odpadních vod pro reklamaci;
- popis vady a reklamace poskytované služby;
- datum podání;

uvedené údaje jsou nezbytné u všech způsobů podání reklamace.

V případě reklamace neobsahující potřebné údaje bude odběratel vyzván k doplnění těchto údajů do 7 kalendářních dnů. Pokud tak neučiní má se zato, že je reklamace bezpředmětná.

III. Způsob a lhůty pro vyřízení reklamace

Dodavatel je povinen zajistit vyřízení reklamace a podání písemné zprávy odběrateli o způsobu jejího vyřízení bez zbytečného odkladu na adresu odběratele. Reklamace musí být vyřízena nejpozději do 30 kalendářních dnů ode dne uplatnění reklamace, pokud se dodavatel s odběratelem nedohodli na delší lhůtě.

Odběratel je povinen poskytnout dodavateli nezbytnou součinnost při prošetřování a řešení reklamací., Předkládat dodavateli potřebné doklady k prověření správnosti účtovaného množství odváděné odpadní vody

Odvádění odpadních vod

a) V případě reklamace odvádění odpadních vod v dohodnutém rozsahu a stanoveným způsobem zajistí dodavatel bez zbytečného odkladu prošetření reklamace na místě samém za přítomnosti odběratele nebo jím pověřené osoby. Pokud nebude zajištěna přítomnost odběratele nebo jím pověřené osoby ve stanoveném nebo dohodnutém termínu bude reklamace považována za bez předmětnou.

b) V případě reklamace množství odváděných odpadních vod je provozovatel povinen do 3 pracovních dnů prověřit údaje na základě, kterých je množství stanoveno.

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

c) Při určování výše stočného pomocí ročních směrných čísel spotřeby vody je povinen odběratel oznámit změnu v počtu obyvatel nemovitosti a změnu ovlivňující použití jiného směrného čísla dodavateli do 30 dnů ode dne vzniku změny a řádně doložit. Nejpozději může tak učinit do vystavení faktury za období v němž nastala předmětná změna. Na pozdější reklamace (po vystavení fakturace) nebude brán zřetel a nové skutečnosti se zohlední až v příštím zúčtovacím období.

Způsob informování o vyřízení reklamace

Provozovatel informuje odběratele o vyřízení reklamace písemně a to poštou, elektronickou poštou, do datové schránky nebo jiným prokazatelným způsobem podle formy kontaktu sdělené odběratelem při uplatnění reklamace.

IV. Působnost správních orgánů v oblasti ochrany odběratele

V souladu s ustanovením § 36a písm. g) vyhlášky č. 428/2001 Sb., kterou se provádí zákon č. 274/2001 Sb., o vodovodech a kanalizacích pro veřejnou potřebu, je odběratel informován o působnosti správních orgánů v oblasti ochrany jeho práv:

1. Ministerstvo zemědělství České republiky

vykonává působnost ústředního orgánu státní správy ve věcech vodovodů a kanalizací, metodicky řídí výkon státní správy v této oblasti a dozoruje dodržování povinností vlastníků a provozovatelů vodovodů a kanalizací.

2. Krajský úřad Zlínského kraje

vykonává státní vodoprávní dozor, přezkoumává rozhodnutí orgánů obcí v přenesené působnosti a řeší vybrané správní delikty v oblasti vodovodů a kanalizací.

3. Vodoprávní úřad (Městský úřad Uherské Hradiště, odbor stavebního úřadu a životního prostředí)

vykonává státní správu podle vodního zákona, řeší případy neoprávněného vypouštění odpadních vod a dozoruje dodržování povinností při provozování kanalizace.

3. **Ministerstvo financí České republiky**

reguluje a kontroluje ceny vodného a stočného podle cenových předpisů.

4. **Česká obchodní inspekce (ČOI)**

vykonává dozor nad ochranou spotřebitele, zejména kontroluje správnost účtování ceny za služby a dodržování práv spotřebitelů dle zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele.

Místně příslušný inspektorát: **ČOI, Inspektorát pro Jihomoravský a Zlínský kraj, nám. Svobody 93/22, 602 00 Brno**, webové stránky: <https://coi.gov.cz>

5. **Obec Kudlovice**

jako vlastník kanalizace pro veřejnou potřebu dohlíží v rámci své samostatné působnosti na provozování kanalizace a zajišťuje ochranu práv odběratelů na území obce.

Odběratel se může v případě sporu nebo pochybností o správnosti vyřízení reklamace obrátit na příslušný orgán podle jeho věcné a územní působnosti.

V. Nároky vyplývající z odpovědnosti za vady

1. V případě oprávněné reklamace množství odvedené odpadní vody bude postupováno dle § 19 zákona č. 274/2001 Sb. v platném znění.
2. V ostatních případech je dodavatel povinen bez zbytečného odkladu na vlastní náklady oprávněnou reklamaci vyřešit, a to odstraněním závadného stavu.
3. Uplatněním nároku z odpovědnosti za vady zůstává nedotčena odpovědnost dodavatele za škody způsobené provozní činností ve smyslu § 2924 občanského zákoníku (zákon č. 89/2012 Sb.).

VI. Mimosoudní řešení spotřebitelských sporů

Pokud odběratel, který je spotřebitelem dle zákona číslo 634 /1992 Sb., o ochraně spotřebitele ve znění pozdějších předpisů, nesouhlasí s vyřízením reklamace u provozovatele je oprávněn obrátit se na Českou obchodní inspekci jako na subjekt mimosoudního řešení spotřebitelských sporů.

Informace lze získat na webových stránkách ČOI <https://coi.gov.cz/kontakty-inspektoraty/> pro Jihomoravský a Zlínský kraj.

VII. Závěrečná ustanovení

Tento reklamační řád byl schválen zastupitelstvem Obce Kudlovice dne 23.6.2026, číslo usnesení 7/23/2026 a nabývá účinnosti dnem schválení.

Za dodavatele:

VYVEŠENO: 25. 06. 2026


Renata Čechmánková
starostka obce



SEJMUTO:

OBECNÍ ÚŘAD
KUDLOVICE
687 03 p. Dabice