



Reklamační řád

Odvádění odpadních vod kanalizace pro veřejnou potřebu

1. Úvodní ustanovení

- 1.1. Obec Bílsko u Hořic, jako vlastník a provozovatel kanalizace pro veřejnou potřebu (dále také jako dodavatel), vydává ve smyslu § 36 odst. 3 písm. g) zákona č. 274/2001 Sb., o vodovodech a kanalizacích pro veřejnou potřebu, v platném znění, tento Reklamační řád, který stanovuje podmínky a rozsah odpovědnosti za vady, způsob a místo jejich uplatnění, včetně nároků vyplývajících z této odpovědnosti.
- 1.2. Reklamační řád se vztahuje k odvádění odpadní vody veřejnou kanalizací Bílsko u Hořic, které se uskutečňuje na základě Smlouvy o odvádění odpadních vod uzavřené mezi dodavatelem a odběratelem dle § 8 odst. 6 zákona č. 274/2001 Sb., o vodovodech a kanalizacích pro veřejnou potřebu.

2. Rozsah a podmínky reklamace

- 2.1. Odběratel má právo uplatnit vůči dodavateli odpovědnost za vady a reklamaci u odváděných odpadních vod:
 - na odvádění odpadních vod v dohodnutém rozsahu a stanoveným způsobem,
 - na množství odváděných odpadních vod.

3. Způsob uplatnění reklamace

- 3.1. Odběratel může uplatnit reklamaci těmito způsoby:
 - písemně na adrese dodavatele: Obec Bílsko u Hořic, Bílsko u Hořic 48, 508 01 Bílsko u Hořic
 - e-mailem na adrese: obec@bilskouhoric.cz
 - osobně v úřední hodiny na adrese dodavatele (Obec Bílsko u Hořic, Bílsko u Hořic 48, 508 01 Bílsko u Hořic). Úřední hodiny jsou uvedeny na webových stránkách dodavatele (www.bilskouhoric.cz/kontakt/kontaktni-udaje/).
- 3.2. Písemná reklamace odběratele musí obsahovat tyto náležitosti:
 - pokud je odběratel fyzická osoba: jméno a příjmení, bydliště, telefonický a mailový kontakt;
 - pokud je odběratel právnická osoba: obchodní název odběratele, IČ a adresu sídla, kontaktní osobu, telefonický a mailový kontakt;
 - adresu místa vypouštění odpadní vody;
 - popis vady nebo reklamace;
 - datum podání reklamace;
 - podpis odběratele.
- 3.3. Pakliže písemná reklamace nebude obsahovat výše uvedené náležitosti, bude odběratel vyzván k jejich doplnění. Pokud tak ve stanovené lhůtě neučiní, bude reklamace bez dalšího považována za předmětnou.

4. Lhůta pro uplatnění reklamace

- 4.1. Odběratel je povinen uplatnit reklamaci bez zbytečného odkladu po zjištění vady, a to jak v případě reklamace odvádění odpadních vod, tak reklamace fakturovaných údajů.

5. Způsob informování o vyřízení reklamace

- 5.1. Dodavatel informuje odběratele o vyřízení reklamace, a to jak v případě jejího uznání, tak v případě jejího zamítnutí.
- 5.2. Dodavatel informuje odběratele o vyřízení reklamace následujícími způsoby: písemnou formou, mailem, SMS zprávou, telefonicky nebo jiným dohodnutým způsobem.

6. Součinnost dodavatele

- 6.1. Pokud nelze vyřídit reklamaci na místě, je dodavatel povinen zajistit její vyřízení a podání písemné zprávy odběrateli o způsobu jejího vyřízení bez zbytečného odkladu na adresu odběratele.



Reklamační musí být vyřízena ve lhůtě stanovené platnou legislativou, pokud se odběratel a dodavatel nedohodnou jinak.

- 6.2. Dodavatel je povinen prověřit skutečnosti, které uvádí odběratel a které se přímo týkají poskytovaných služeb v souvislosti se zajištěním odvádění odpadních vod kanalizací.

7. Součinnost odběratele

- 7.1. V případě podání reklamační je odběratel povinen zejména:
- poskytnout dodavateli nezbytnou součinnost při přešetřování a řešení reklamační;
 - předkládat dodavateli potřebné podklady k prověření správnosti účtovaného množství odváděných odpadních vod;
 - umožnit dodavateli přístup do nemovitosti a k souvisejícím zařízením za účelem prověření odvádění odpadních vod (např. předčisticí zařízení).

8. Reklamační odvádění odpadních vod

- 8.1. V případě reklamační odvádění odpadní vody dohodnutým způsobem a v dohodnutém množství zajistí dodavatel ve lhůtě do 7 pracovních dnů od obdržení reklamační prověření reklamační na místě samém, a to za přítomnosti odběratele nebo jím pověřené osoby.
- 8.2. Vyhodnocení reklamační bude provedeno bez zbytečného odkladu po porovnání zjištěných údajů s údaji o odběrném místě vedenými dodavatelem.
- 8.3. Odběratel nebo jím pověřená osoba je povinen být přítomen u prověření reklamační na místě samém. V případě, že termín oznámený dodavatelem je pro odběratele nevyhovující, má tento možnost sjednat si s dodavatelem náhradní termín. Pokud nebude zajištěna přítomnost odběratele nebo jím pověřené osoby v termínu oznámeném dodavatelem nebo nejpozději ve sjednaném náhradním termínu, bude reklamační bez dalšího považována za bezpředmětnou.

9. Reklamační fakturovaných údajů

- 9.1. V případě reklamační fakturovaných údajů před uplynutím lhůty splatnosti faktury je dodavatel povinen (podle povahy případných zjištěných chyb) vystavenou fakturu opravit nebo vyhotovit fakturu novou. V případě oprávněné reklamační fakturovaných údajů přestává běžet původní lhůta splatnosti faktury.
- 9.2. V případě reklamační fakturovaných údajů po uplynutí lhůty splatnosti faktury je odběratel povinen fakturu uhradit. Po uplynutí lhůty splatnosti faktury je případná oprávněná reklamační fakturovaných údajů vyřizována formou oprávněného daňového dokladu. V případě neoprávněné reklamační fakturovaných údajů zůstává v platnosti původní lhůta splatnosti faktury a náklady spojené s takovou reklamační budou účtovány k tíži odběrateli.

10. Nároky vyplývající z odpovědnosti za vady

- 10.1. V případě oprávněné reklamační množství odváděných odpadních vod bude postupováno dle § 19 zákona č. 274/2021 Sb., zákona o vodovodech a kanalizacích.
- 10.2. Dodavatel neodpovídá za vady, pakliže se prokáže, že odběratel porušil ustanovení Kanalizačního řádu o kvalitě vypouštěných odpadních vod. V takovém případě hradí náklady spojené s reklamační odběratel.
- 10.3. V ostatních případech je dodavatel povinen bez zbytečného odkladu a na vlastní náklady oprávněnou reklamační vyřešit, a to odstraněním závadného stavu.
- 10.4. Uplatněním nároku z odpovědnosti za vady zůstává nedotčena odpovědnost dodavatele za škody způsobené provozem dle zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník.

11. Závěrečná ustanovení

- 11.1. Reklamační řád je k dispozici v sídle dodavatele, případně v elektronické podobě na jeho internetových stránkách.
- 11.2. Tento reklamační řád vstupuje v platnost dne 1. 1. 2026.
- 11.3. Uvedeným dnem zároveň v plném rozsahu nahrazuje předchozí Reklamační řád.
- 11.4. V případě, že odběratel je spotřebitelem dle zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele a nesouhlasí s výsledkem reklamační 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.