



REKLAMAČNÍ ŘÁD ODVÁDĚNÍ ODPADNÍCH VOD

Čl. 1

Obec Královice, jako subjekt zajišťující odvádění odpadních vod do kanalizace pro veřejnou potřebu (dále jen kanalizace) vydává ve smyslu § 36 odst. 3 písm. c) zák. č. 274/2001 Sb., o vodovodech a kanalizacích pro veřejnou potřebu tento reklamační řád.

Čl. 2

Reklamační řád stanovuje rozsah a podmínky odpovědnosti za 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. 5 výše uvedeného zákona.

Čl. 3

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

- a) na odvádění odpadních vod - v dohodnutém rozsahu a stanoveným způsobem
- na množství odváděných odpadních vod.
- b) u vyúčtování – jakoukoliv vadu účtu, která brání jeho včasné úhradě

Čl. 4

Reklamaci uplatňuje odběratel bez zbytečného odkladu nejpozději do 30-ti dní od skutečnosti, která je důvodem reklamace.

- a) písemně na adresu dodavatele uvedenou ve smlouvě
- b) osobně na obecním úřadě během úředních hodin s tím, že v případě ústně uplatněné reklamace je zaměstnanec dodavatele povinen na žádost odběratele sepsat o tomto písemný záznam
- c) telefonicky na obecním úřadě na tel. 777 723 641 nebo u starosty obce na tel. 602 460 332 s tím, že v případě takto uplatněné reklamace je zaměstnanec dodavatele pověřený přijímáním telefonicky podaných reklamací povinen vyhotovit o takto podané reklamaci na žádost odběratele písemný záznam V případě reklamace odvádění odpadních vod, kdy může dojít ke škodě na majetku nebo ohrožení zdraví osob, lze reklamaci uplatnit telefonicky i mimo pracovní dobu na telefonním čísle: 602 430 332 (starosta obce).

Čl. 5

Písemná reklamace nebo záznam o reklamaci musí obsahovat:

- jméno a příjmení odběratele nebo obchodní jméno
- adresu odběratele, případně korespondenční adresu odběratele
- místo vypouštění odpadních vod
- popis vady nebo reklamace
- stav vodoměru v případě reklamace množství odváděné vody (je-li relevantní)

Stejně údaje jsou nezbytné pro reklamaci uplatněnou osobně či telefonicky. V případě písemností zaslaných odběratelem na adresu dodavatele, které nebudou obsahovat výše uvedené údaje, nezbytné pro řádné uplatnění reklamace, nebudou tyto kvalifikovány jako reklamace a budou dodavatelem řešeny jako stížnosti v souladu s obecně závaznými právními předpisy.

V případě písemností zaslaných odběratelem na adresu dodavatele, které nebudou obsahovat výše uvedené údaje nezbytné pro řádné uplatnění reklamace, nebudou tyto kvalifikovány jako reklamace a budou dodavatelem odloženy

Čl. 6

V případě, že není možno vyřídit reklamaci ihned na místě jejího podání (osobní návštěva, telefonicky), je dodavatel 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-ti kalendářních dnů ode dne uplatnění reklamace, pokud se dodavatel s odběratelem nedohodl na delší lhůtě, vyjma případu uvedeného v čl. 9, pokud se dodavatel s odběratelem nedohodl jinak.

Čl. 7

Odběratel je povinen poskytnout dodavateli nezbytnou součinnost při prošetřování a řešení reklamací, zejména je povinen umožnit přístup k vodoměru za účelem jeho kontroly, odečtu stavu v souvislosti s prověřením jeho funkčnosti, zúčastnit se osobně odběru kontrolních vzorků nebo tímto pověřit jinou osobu, umožnit přístup dodavateli do připojené nemovitosti za účelem prověření rozhodných skutečností a předkládat dodavateli potřebné doklady k prověření správnosti účtovaného množství odváděných odpadních vod.

Čl. 8

V případě reklamace množství dodané vody, kdy ze strany odběratele není zpochybňována funkčnost vodoměru a správnost měření, zajistí dodavatel ve lhůtě do 3 pracovních dnů od podání reklamace provedení kontrolního odečtu stavu vodoměru, a to za přítomnosti odběratele nebo jím pověřené osoby. Vyhodnocení reklamace bude provedeno bezprostředně po provedení kontrolního opisu stavu vodoměru a porovnání zjištěných údajů s údaji o odběrném místě vedeném dodavatelem.

Čl.9

Jednotlivé reklamace se řídí následujícími ustanoveními:

- a) V případě reklamace odvádění odpadních vod v dohodnutém rozsahu a stanoveným způsobem zajistí dodavatel prošetření reklamace na místě samém za přítomnosti odběratele nebo jím pověřené osoby.
- b) V případě reklamace množství odváděných odpadních vod je dodavatel povinen prověřit údaje, na základě, kterých bylo množství stanoveno.
- c) Jestliže je s reklamací spojena nutnost opravit vystavené vyúčtování, je odběratel povinen toto vyúčtování vrátit dodavateli před uplynutím lhůty splatnosti. Dodavatel je pak povinen podle povahy nesprávnosti vyúčtování vyhotovit vyúčtování nové. Oprávněným vrácením vyúčtování přestává běžet původní lhůta splatnosti.
- d) Vzniknou-li chyby nebo omyly při vyúčtování nesprávným odečtem, početní chybou a podobně, mají odběratel i dodavatel nárok na vyrovnaní nesprávně vyúčtovaných částek. V případě neoprávněné reklamace budou náklady vzniklé dodavateli vyúčtovány odběrateli.

Čl.10

Nároky vyplývající z odpovědnosti za vady

- a) V případě reklamace množství odvedené odpadní vody bude postupováno podle § 19 zák. č. 274/2001 Sb.
- b) V ostatních případech je dodavatel povinen bez zbytečného odkladu na vlastní náklady oprávněnou reklamaci vyřešit, a to odstraněním závadného stavu a zajistit opravu fakturace vyplývající z reklamace.

Čl.11

Při změně odběratele postupuje odběratel dle podmínek uvedených ve smlouvě, případně ve „Všeobecných podmínkách dodávky vody a odvádění odpadních vod“, reklamace z důvodu neoznámení změny odběratele jsou bezpředmětné. V případě, že opravu fakturace bude třeba provést z důvodu nesplnění informačních povinností odběratele, bude tato oprava provedena na náklady odběratele.

Čl.12

Reklamace odběratele bude zamítnuta, pokud odběratel neprokáže, že odvádění odpadních vod mělo vady. Dále bude reklamace zamítnuta v případě, že odběratel vadu neoznámí bez zbytečného odkladu poté, kdy vady zjistil nebo při vynaložení odborné péče měl vady zjistit. V ostatním se uplatňování reklamací, pokud dále v reklamačním řádu není upraveno jinak, řídí přiměřeně ustanoveními občanského zákoníku nebo obchodního zákoníku.

Čl.13

Tento reklamační řád nabývá účinnosti dnem 7.12.2022.

Ing. Luděk Šofr
Starosta obce