

REKLAMAČNÍ ŘÁD

I.

Úvodní ustanovení

1. Obec Police se sídlem v Policích IČ 00635804 jako provozovatel kanalizace vydává ve smyslu § 36 odst. 3 zák. č. 274/2001 Sb., o vodovodech a kanalizacích pro veřejnou potřebu ve znění pozdějších předpisů (dále jen zákon o vodovodech a kanalizacích) a v návaznosti na zákon č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele v platném znění tento reklamační řád.
2. Reklamační řád stanovuje rozsah a podmínky reklamace poskytovaných služeb se zajištěním odvádění odpadních vod, způsob a místo jejich uplatnění včetně nároků vyplývajících z této odpovědnosti.
3. Reklamační řád se vztahuje na odvádění odpadních vod do kanalizace na základě písemné smlouvy uzavřené podle § 8 odst. 5 zák. 274/2001 Sb. o vodovodech a kanalizacích pro veřejnou potřebu ve znění pozdějších předpisů.

II.

Rozsah a podmínky reklamace

1. Odběratel má právo uplatnit vůči dodavateli odpovědnost za vady a reklamaci při odvádění odpadních vod
 - a) na množství odváděné odpadní vody
2. Reklamaci uplatňuje odběratel písemně na adresu dodavatele, která je uvedena ve smlouvě o odvádění odpadních vod, nebo osobně u dodavatele a to v úřední době. V případě ústně podané reklamace je zaměstnanec dodavatele pověřený vyřizováním reklamací povinen sepsat o tomto písemný záznam.
3. Písemná reklamace musí obsahovat jméno a příjmení odběratele, místo vypouštění odpadních vod do kanalizace, popis vady nebo reklamace.
4. Stejně údaje jsou nezbytné pro reklamaci uplatněnou telefonicky. Zaměstnanec dodavatele pověřený přijímáním telefonicky podaných reklamací je povinen sepsat o takto podané reklamace písemný záznam s uvedením výše specifikovaných údajů nezbytných k vyřízení reklamace, dále zaznamená datum a čas přijmutí reklamace.
5. V případě písemností zaslaných odběratelem na adresu dodavatele, které nebudou obsahovat výše uvedené údaje nezbytné pro řádné uplatnění reklamace, nebudou tyto písemnosti kvalifikovány jako reklamace a budou dodavatelem řešeny jako stížnosti a to v souladu s obecně závaznými právními předpisy.

III.

Způsob a lhůty pro vyřízení reklamace

1. Dodavatel je povinen zajistit, aby po celou dobu úřední doby byl v sídle dodavatele přítomen zaměstnanec pověřený vyřízením reklamací. V případě, že není možno vyřídit reklamace ihned na místě, 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 dnů ode dne jejího uplatnění, pokud se dodavatel s odběratelem nedohodli jinak.
2. Odběratel je povinen poskytnout dodavateli nezbytnou součinnost při prošetřování a šetření reklamací, zejména je povinen umožnit přístup k vodoměru za účelem jeho kontroly, odečtu stavu nebo jeho výměny v souvislosti s pověřením jeho funkčnosti, zúčastnit se osobně odběru kontrolních vzorků nebo tímto pověřit jinou osobu a předkládat dodavateli potřebné doklady k prověření správnosti účtovaného množství odváděných odpadních vod.
3. V případě reklamace množství odváděné odpadní vody z důvodu pochybnosti o správnosti měření odváděné odpadní vody zajistí dodavatel na základě písemné žádosti odběratele ve lhůtě do 30 dnů od jejího doručení přezkoušení vodoměru u autorizované zkušebny. Výsledek přezkoušení oznámí dodavatel neprodleně písemně odběrateli. Náklady spojené s přezkoušením a výměnou vodoměru budou hrazeny podle výsledku přezkoušení vodoměru podle § 17 odst. 14 zákona č. 274/2001 Sb., o vodovodech a kanalizacích pro veřejnou potřebu ve znění pozdějších předpisů. Pokud údaje vodoměru budou splňovat stanovené požadavky, hradí náklady spojené s přezkoušením odběratel. Pokud údaje vodoměru nebudou splňovat stanovené požadavky, hradí tyto náklady dodavatel a vyúčtování stočného bude upraveno dle výše denních průměrů spotřeby vody za předcházející fakturační období.
4. Jestliže je reklamace uplatňována na základě vystavené faktury, je odběratel povinen tuto fakturu vrátit dodavateli a reklamaci uplatnit před uplynutím lhůty splatnosti.

IV.

Nároky vyplývající z odpovědnosti za vady

1. V případě oprávněné reklamace množství odvedené odpadní vody bude postupováno dle § 17 zák. č. 274/2001 Sb., o vodovodech a kanalizacích pro veřejnou potřebu ve znění pozdějších předpisů.
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 provozem dle Občanského zákoníku, popř. za škodu způsobenou vadou výrobku dle zák. č. 59/1998 Sb., o odpovědnosti za škodu způsobenou vadou výrobku v platném znění.

V.

Závěrečná ustanovení

Tento reklamační řád nabývá účinnosti dnem 7. 9. 2022

Karel Hlavica v.r., starosta