

REKLAMAČNÍ ŘÁD ODVÁDĚNÍ ODPADNÍCH VOD

PROVOZOVATEL

KANALIZACE Vrbatův Kostelec

(současně vlastníkem vodovodu, kanalizací)

Název:	Obec Vrbatův Kostelec
se sídlem	Vrbatův Kostelec 42, 539 56
IČ	Vrbatův Kostelec 00271195
zastoupený:	starosta obce Mob. +420 724 159 470
e-mail:	obec@vrbatuvkostelec.cz
web:	http://www.vrbatuvkostelec.cz
ID datové schránky:	cvba5pb

Čl. 1

Obec Vrbatův Kostelec jako provozovatel kanalizace (dále jen „provozovatel“ či „dodavatel“) vydává v souladu s ustanovením § 36 odst. 3 písm. h) zák. č. 274/2001 Sb., o vodovodech a kanalizacích pro veřejnou potřebu, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „Zákon“), tento reklamační řád.

Čl. 2

Reklamační řád stanovuje rozsah a podmínky odpovědnosti za vady 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.

Čl. 3

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

- a) u odvádění odpadních vod: na odvádění odpadních vod stanoveným způsobem
na množství odváděných odpadních vod

Čl. 4

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

- písemně na adresu pro doručování písemností uvedenou ve smlouvě o odvádění odpadních vod
- osobně na Obecní úřadě, v provozní době v **úterý, čtvrtek od 15.00 – 17.00 hodin** s tím, že v případě takto uplatněné reklamace je pracovník dodavatele pověřený vyřizováním reklamací povinen na žádost odběratele sepsat písemný záznam o uplatněné reklamaci, který odběratel podepíše.
- telefonicky na tel. **469 350 345** s tím, že v případě takto uplatněné reklamace je pracovník dodavatele pověřený přijímáním telefonicky podaných reklamací povinen vyhotovit o takto podané reklamaci na žádost odběratele písemný záznam.

Čl. 5

Písemná reklamace musí obsahovat:

- jméno a příjmení nebo obchodní jméno odběratele
- adresu odběratele
- místo vypouštění odpadních vod
- popis vady nebo reklamace

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.

Čl. 6

Dodavatel je povinen zajistit, aby po celou provozní dobu byl v kanceláři OÚ přítomen pracovník pověřený vyřizováním reklamací. V případě, že není možno vyřídit reklamaci ihned na místě jejího podání, je dodavatel povinen zajistit její vyřízení a podání písemné zprávy odběrateli o způsobu jejího vyřízení bez zbytečného odkladu na adresu odběratele. Reklamáce musí být vyřízena nejpozději do 30-ti dnů ode dne uplatnění reklamace, vyjma případu uvedeného v čl. 10, pokud se dodavatel s odběratelem nedohodli jinak.

Čl. 7

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

Čl. 8

V případě oprávněné reklamace množství dodané vody bude postupováno dle § 17 Zákona, v případě reklamace množství odvedené odpadní vody podle § 19 Zákona. 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. 13

Při změně odběratele postupuje odběratel dle podmínek uvedených ve smlouvě. Reklamáce z důvodu neoznámení změny odběratele nebude považována za důvodnou a nebude uznána její oprávněnost. V případě, že opravu fakturace bude třeba provést z důvodu nesplnění informačních povinností odběratele, bude tato oprava provedena na náklady odběratele.

Čl. 14

Reklamáce odběratele bude zamítnuta, pokud odběratel neprokáže, že odvádění odpadních vod mělo vady. Dále bude reklamáce 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. 15

Tento reklamační řád nabývá účinnosti dnem 1.1.2022.



Ing. Pavla Němcová, starostka obce

Příloha č. 1

Písemný záznam o podané reklamaci:

Jméno a příjmení odběratele /Obchodní jméno odběratele:

Adresa odběratele:

Místo odběru vody nebo vypouštění odpadních vod:

Popis vady nebo reklamace: