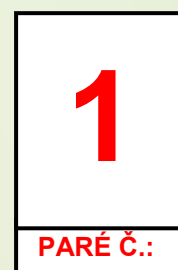


REKLAMAČNÍ ŘÁD
odvádění odpadních
vod
Obec Žeravice

Datum: : 11/2020



OBSAH

- 1. Obecná ustanovení**
- 2. Rozsah a podmínky reklamace**
- 3. Způsob a lhůty pro vyřízení reklamace**
- 4. Nároky vyplývající z odpovědnosti za vady**
- 5. Mimosoudní řešení spotřebitelských sporů**
- 6. Závěrečná ustanovení**

Reklamační řád

I. Obecná ustanovení

Obec Žeravice, jako vlastník kanalizace v obci Žeravice (dále dodavatel), který zajišťuje odvádění odpadních vod 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, ve znění pozdějších předpisů, tento **reklamační řád**.

Reklamační řád stanovuje rozsah a podmínky odpovědnosti a 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. 6 zákona o vodovodech a kanalizacích.

II. Rozsah a podmínky reklamace

Osoba, která uzavřela s dodavatelem příslušný smluvní vztah ohledně odvádění odpadních vod (odběratel) má právo uplatnit vůči dodavateli odpovědnost za vady a reklamaci:

- na odvádění odpadních vod v dohodnutém rozsahu a stanoveným způsobem,
- na množství odváděných odpadních vod.

Reklamaci uplatňuje odběratel:

- písemně na adresu sídla dodavatele: Obec Žeravice, Žeravice 40, 696 47 Žeravice
- elektronicky, e-mailem na e-mailovou adresu dodavatele: podatelna@obeczeravice.cz
- osobně v úředních hodinách, na adrese: Obec Žeravice, Žeravice 40, 696 47 Žeravice s tím, že v případě ústně uplatněné reklamace je zaměstnanec dodavatele pověřený vyřizováním reklamací pověřen sepsat o tomto písemný záznam.

V případě reklamace odvádění odpadních vod, kdy může dojít ke škodě na majetku nebo ohrožení zdraví osob, lze reklamaci uplatnit telefonicky v provozní době na telefonní číslo 518 626 022.

Mimo pracovní dobu pak na telefony:

Starosta obce: 778 543 047

Místostarosta obce: 778 543 045

Písemná reklamace musí obsahovat:

- jméno a příjmení odběratele, případně firmu a IČ odběratele, tel. spojení popř. e-mail,
- adresu odběratele, případně sídlo odběratele,
- místo vypouštění odpadních vod,
- popis vady nebo reklamace.

Stejně údaje jsou nezbytné pro reklamaci uplatněnou telefonicky. Zaměstnanec dodavatele pověřený přijímáním telefonicky podaných reklamací je povinen vyhotovit o takto podané reklamaci písemný záznam s uvedením výše specifikovaných údajů nezbytných pro vyřízení reklamace.

V případě, že reklamáce odběratele nebude obsahovat výše uvedené údaje nezbytné pro řádné uplatnění reklamáce, bude odběratel vyzván, aby tyto údaje doplnil. Pokud tak ve stanovené lhůtě neučiní, má se za to, že je reklamáce již bezpředmětná nebo bude případně dle jejího obsahu považována a vyřízena jako stížnost dle příslušných právních předpisů.

III. Způsob a lhůty pro vyřízení reklamáce

Dodavatel je povinen zajistit, aby po celou provozní dobu, která je totožná s úředními hodinami, bylo možné podat, popř. vyřizovat reklamáce.

Pověřený pracovník dodavatele rozhodne o reklamaci ihned, ve složitých případech do tří pracovních dnů. Do této lhůty se nezapočítává doba potřebná k odbornému posouzení vady. Reklamáce včetně odstranění vady musí být vyřízena bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění reklamáce, pokud se prodávající se spotřebitelem nedohodne na delší lhůtě.

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

Vyřizování reklamáce:

- a) V případě reklamáce odvádění odpadních vod v dohodnutém rozsahu a stanoveným způsobem zajistí dodavatel nejpozději do 48 hodin prošetření reklamáce na místě samém za přítomnosti odběratele nebo jím pověřené osoby.
- b) V případě reklamáce množství odváděných odpadních vod je dodavatel povinen do 14 pracovních dnů prověřit údaje na základě, kterých je množství stanoveno. V případech velkých provozoven využívaných k podnikatelským účelům, kdy není množství odpadních vod měřeno, může se odběratel s dodavatelem dohodnout na prověření množství odvádění odpad umístěním měřícího zařízení dodavatele na dohodnutém místě a po stanovenou dobu.
- c) 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.
- d) Jestliže je reklamáce uplatňována na základě vystavené faktury, je odběratel povinen reklamaci uplatnit a fakturu vrátit dodavateli před uplynutím lhůty splatnosti s uvedením údajů, které považuje za nesprávné. Oprávněným vrácením faktury přestává běžet původní lhůta splatnosti. Reklamáce u plateb prováděných prostřednictvím SIPO budou vyřízeny po obdržení zpětného vyúčtování plateb od SIPO. U faktury po uplynutí lhůty splatnosti je odběratel povinen fakturu uhradit a následně podat reklamaci.
- e) Pokud není v tomto reklamačním řádu stanovena jiná lhůta pro uplatnění reklamáce, platí, že odběratel je povinen uplatnit reklamaci bezodkladně po zjištění vady, nejpozději však do 48 hodin od jejího zjištění.
- f) 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. V ostatním

se uplatňování reklamací, pokud dále v reklamačním řádu není upraveno jinak, řídí přiměřeně ustanoveními občanského zákoníku nebo obchodního zákoníku.

- g)** Vadu vyúčtování služeb (faktury) může odběratel reklamovat bez zbytečného odkladu poté, co měl možnost takovou vadu zjistit. Dodavatel je povinen podle povahy zjištěných chyb vystavenou fakturu opravit nebo vyhotovit fakturu novou. Oprávněnou reklamací fakturovaných údajů přestává běžet původní lhůta splatnosti faktury. V případě neoprávněné reklamace zůstává v platnosti původní lhůta splatnosti faktury a náklady spojené s takovou reklamací budou účtovány odběrateli.
- h)** 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. V ostatním se uplatňování reklamací, pokud dále v reklamačním řádu není upraveno jinak, řídí přiměřeně ustanoveními občanského zákoníku a zákona o ochraně spotřebitele.

IV. Nároky vyplývající z odpovědnosti za vady

1. Dodavatel povinen bez zbytečného odkladu na vlastní náklady oprávněnou reklamaci vyřešit, a to odstraněním závadného stavu.
2. Uplatněním nároku z odpovědnosti za vady zůstává nedotčena odpovědnost dodavatele za škody způsobené dle občanského zákoníku.
3. V případě oprávněné reklamace množství odvedené odpadní vody bude postupováno dle § 19 zákona č. 274/2001 Sb.
4. Dodavatel se zproští odpovědnosti, pokud odběratel porušil ustanovení Kanalizačního řádu o kvalitě vypouštěných odpadních vod. V tomto případě hradí náklady spojené s reklamací odběratel.

V. Mimosoudní řešení spotřebitelských sporů

V případě, že se spor mezi dodavatelem a spotřebitelem nepodaří vyřešit smírně, je spotřebitel oprávněn se obrátit na Českou obchodní inspekci s návrhem na mimosoudní vyřešení sporu, oddělení ADR, Štěpánská 567/15, 110 00 Praha 1, resp. na krajské inspektoráty.

VI. Závěrečná ustanovení

Tento reklamační řád byl schválen Zastupitelstvem obce Žeravice dne 19. listopadu 2020 usnesením č. 15 a nabývá účinnosti dnem 01.01.2021.

V Žeravicích 27.11.2020

.....
Lubomír Hradil, starosta