

REKLAMAČNÍ ŘÁD PRO ODVÁDĚNÍ ODPADNÍCH VOD V OBCI KOZOMÍN

1. Obecná ustanovení

- 1.1. Obec Kozomín jako dodavatel služeb v souvislosti se zajištěním odvádění odpadních vod vydává ve smyslu ustanovení § 36 odst. 3 písm. g) zákona č. 274/2001 Sb., o vodovodech a kanalizacích pro veřejnou potřebu a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „ZVaK“) a v návaznosti na zákon č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů, tento reklamační řád.
- 1.2. Reklamační řád stanovuje rozsah a podmínky odpovědnosti za vady a reklamaci poskytovaných služeb v souvislosti se zajištěním odvádění odpadních vod kanalizací pro veřejnou potřebu, způsob a místo jejich uplatnění včetně nároků vyplývajících z této odpovědnosti.
- 1.3. Reklamační řád se vztahuje na odvádění odpadních vod kanalizací pro veřejnou potřebu realizovaných na základě písemné smlouvy o užívání kanalizační přípojky a odvádění odpadních vod.

2. Rozsah a podmínky reklamace

- 2.1. Odběratel má právo uplatnit vůči dodavateli odpovědnost za vady a reklamaci u odvádění odpadních vod kanalizací pro veřejnou potřebu:
 - a) na kvalitu služeb poskytovaných dodavatelem na základě smlouvy,
 - b) na odvádění odpadních vod v dohodnutém rozsahu a stanoveným způsobem,
 - c) na množství odváděných odpadních vod,
 - d) na technické problémy kanalizace,
 - e) na vyúčtování stočného (faktura).
- 2.2. Reklamaci uplatňuje odběratel:
 - a) v případě pochybnosti do 7 dnů po vyúčtování stočného
 - b) písemně na adresu pro doručování písemností uvedenou ve smlouvě o užívání kanalizační přípojky a odvádění odpadních vod nebo elektronicky na adresu starosta@kozomin.cz
 - c) osobně v sídle dodavatele v úředních hodinách s tím, že v případě ústně uplatněné reklamace je zaměstnanec dodavatele přijímající reklamaci povinen sepsat o tomto písemný záznam,
 - d) V případě reklamace odvádění odpadních vod, kdy může dojít ke škodě na majetku nebo ohrožení zdraví osob, lze reklamaci uplatnit telefonicky na tel. č. 724179612
- 2.3. Písemná reklamace musí obsahovat:
 - a) jméno a příjmení odběratele,
 - b) adresu odběratele,
 - c) místo vypouštění odpadních vod,
 - d) popis vady nebo důvod reklamace.
- 2.4. 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.
- 2.5. V případě písemností zaslanych 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.

3. Způsob a lhůty pro vyřízení reklamace

- 3.1. Dodavatel je povinen podat písemnou zprávu odběrateli o způsobu jejího vyřízení do 30 pracovních dnů na adresu odběratele.
- 3.2. Odběratel je povinen poskytnout dodavateli nezbytnou součinnost při prošetřování a řešení reklamací, zejména je povinen podávat pravdivé informace o reklamované skutečnosti, umožnit přístup k vodoměru za účelem jeho kontroly, odečtu stavu nebo jeho výměny v souvislosti s prověřením jeho funkčnosti, zúčastnit se osobně odběru kontrolních vzorků nebo tímto pověřit jinou osobu, umožnit přístup pověřeným zaměstnancům dodavatele do připojené nemovitosti za účelem prověření odvádění odpadních vod a předkládat dodavateli potřebné doklady k prověření správnosti účtovaného množství odvedených odpadních vod. Pokud odběratel neposkytne při vyřizování reklamace dodavateli potřebnou součinnost, není dodavatel termínem pro vyřízení reklamace vázán.
 - a) V případě reklamace odvádění odpadních vod v dohodnutém rozsahu a stanoveným způsobem zajistí dodavatel nejpozději do 24 hodin prošetření reklamace na místě samém za přítomnosti odběratele nebo jím pověřené osoby.
 - b) V případě reklamace množství odváděných odpadních vod je dodavatel povinen do 3 dnů prověřit údaje, na základě kterých je množství stanoveno.
 - c) Jestliže je s reklamací spojena nutnost vrátit vyúčtované stočné, je odběratel povinen tuto platbu vrátit dodavateli před uplynutím lhůty splatnosti. Oprávněným vrácením platby přestává běžet původní lhůta splatnosti. V případě nesprávnosti platby je dodavatel povinen opravit nebo vyhotovit vyúčtování stočného nové a tuto zaslat odběrateli s vyzněním o výsledku reklamačního řízení. Nová lhůta splatnosti vyúčtování stočného (2 měsíce) začíná běžet dnem doručení vyznění o výsledku reklamačního řízení. Při neoprávněném vrácení platby bude postupováno jako při jejím nezaplacení.

4. Nároky vyplývající z odpovědnosti za vady

- 4.1. V případě oprávněné reklamace množství odvedené odpadní vody bude postupováno podle § 19 ZVaK.
- 4.2. V ostatních případech je dodavatel povinen bez zbytečného odkladu na vlastní náklady oprávněnou reklamaci vyřešit, a to odstraněním závadného stavu.
- 4.3. Uplatněním nároku z odpovědnosti za vady zůstává nedotčena odpovědnost dodavatele za škody způsobené provozem či vadou výrobku dle občanského zákoníku.

5. Závěrečná ustanovení

Tento reklamační řád nabývá účinnosti dnem 1.1.2021, schválením usnesením Zastupitelstva obce Kozomin č. 92/2020 ze dne 21.12.2020.

Starosta Obce Kozomin
Petr Koukolíček

