

REKLAMAČNÍ ŘÁD – KANALIZACE STAŘÍČ

I. Obecná ustanovení

- 1) Obec Staříč, jako vlastník a provozovatel sítí a zařízení pro odvádění odpadních vod veřejnou kanalizací (dále jen provozovatel) vydává tento reklamační řád ve smyslu § 36, odst. 3 písm. g), zákona č. 274/2001 Sb. o vodovodech a kanalizacích pro veřejnou potřebu, v účinném znění.
- 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 odběratele vyplývajících z této odpovědnosti provozovatele.
- 3) Reklamační řád se vztahuje na dodávku odvádění odpadních vod kanalizací, které se uskutečňují na základě písemné smlouvy uzavřené podle § 8 odst. 6 zákona č. 274/2001 Sb., v účinném znění.

II. Rozsah odpovědnosti

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

- 1) u odvádění odpadních vod
 - a) na odvádění odpadních vod stanoveným způsobem
 - b) na množství odváděných odpadních vod
 - c) související služby s odváděním odpadních vod
- 2) na vyúčtování související s bodem 1)

III. Místo a forma uplatnění reklamace

1) Uplatnění reklamace

- a) osobně na adrese Chlebovická 201, 739 43 Staříč a to v úředních hodinách uvedených na stránkách www.obec-staric.cz
- b) písemně na adresu: Obec Staříč, Chlebovická 201, 739 43 Staříč
- c) elektronickou poštou na adresu epodatelna@obec-staric.cz
- d) telefonicky uplatnit pouze v případě reklamace závady v odvádění odpadních vod, v jejímž důsledku může dojít bezprostředně ke škodě na majetku nebo ohrožení zdraví osob, tel. 558 660 260

2) Reklamace musí obsahovat

- a) jméno a příjmení odběratele, popř. obchodní jméno odběratele
- b) adresu odběratele, kontaktní údaje odběratele (telefonický kontakt, e-mail)
- c) číslo platné smlouvy odvádění odpadních vod
- d) číslo odběrného místa nebo adresu místa vypouštění odpadních vod pro uplatnění reklamace
- e) popis vady a reklamace
- f) datum podání

Uvedené údaje jsou nezbytné u všech způsobů podání reklamace.

V případě reklamace neobsahující potřebné údaje, bude odběratel vyzván k doplnění těchto údajů, a to do 7 kalendářních dnů. Pokud tak ve stanovené lhůtě neučiní, má se za to, že je reklamace bezpředmětná.

IV. Způsob a lhůty pro vyřízení reklamace

- 1) Provozovatel je povinen, aby v úředních hodinách byl na obecním úřadě přítomen zaměstnanec, který převezme reklamaci odběratele.
- 2) V případě, že není možno vyřídit reklamaci ihned na místě jejího podání, je provozovatel povinen zajistit její vyřízení a podání písemné zprávy o způsobu vyřízení na adresu odběratele bez zbytečného odkladu.
- 3) Reklamace musí být vyřízena nejpozději do 30 dnů od uplatnění reklamace. Ve složitých případech, kdy k vyřízení reklamace je třeba předloženi dalších úkonů (znalecký posudek, odborné vyjádření atd.) se lhůta prodlužuje o dobu nezbytně nutnou k zajištění těchto úkonů.
- 4) Provozovatel je povinen prověřit všechny závažné skutečnosti uváděné odběratelem v reklamaci.
- 5) Odběratel je povinen poskytnout provozovateli nezbytnou součinnost při prověřování a řešení reklamace, zejména je povinen umožnit přístup pověřeným zaměstnancům provozovatele do připojené nemovitosti za účelem prověření odvádění odpadních vod. Dále je povinen předložit provozovateli potřebné doklady k prověření správnosti účtovaného množství odvádění odpadních vod.
- 6) Postup při reklamačním řízení:
 - a) V případě reklamace odvádění odpadních vod v dohodnutém rozsahu a stanoveným způsobem zajistí provozovatel v havarijních případech neprodleně, v ostatních případech bez zbytečného odkladu do 3 dnů prošetření reklamace na místě samém, za přítomnosti odběratele nebo jím pověřené osoby.
 - b) V případě reklamace množství odváděných odpadních vod je provozovatel povinen do 30 dnů prověřit údaje, na základě kterých je množství stanoveno. V případě provozoven využívaných k podnikatelským účelům, kdy není množství odpadních vod měřeno, může se se provozovatel s odběratelem dohodnout na prověření množství odvádění odpadních vod umístěním měřícího zařízení dodavatelem na dohodnutém místě a po stanovenou dobu.
 - c) Při určování výše stočného pomocí ročních směrných čísel spotřeby vody je povinen odběratel oznámit změnu v počtu obyvatel nemovitosti nebo změnu ovlivňující použití jiného směrného čísla provozovateli do 7 dnů ode dne vzniku změny a řádně doložit. Nejpozději, tak může učinit do dne vystavení faktury za období, v němž nastala předmětná změna. Na pozdější reklamace (po vystavení fakturace) již nebude brán zřetel a nové skutečnosti se zohlední až v příštím zúčtovacím období.
 - d) Vyúčtování služeb obsahující údaje, se kterými odběratel nesouhlasí, je nutno reklamovat ihned po obdržení daňového dokladu. Při oprávněné reklamaci je provedeno storno daňového dokladu a vystavení opraveného dokladu s novou lhůtou splatnosti. V případě většího množství vyúčtovaných odběrných míst na daňovém dokladu je nutno provést úhradu a reklamovaná částka je vrácena formou řádného dobropisu.
 - e) Dle podmínek odvádění odpadních vod, které jsou součástí smluvního vztahu, je odběratel povinen nahlásit do 7 kalendářních dnů veškeré změny týkající se odběrného místa. Reklamace z důvodu nenahlášení změny odběratele je bezpředmětná. Do doby ukončení odběru nebo převedení odběru na jiného odběratele odpovídá za všechny vzniklé závazky původní odběratel.

V. Nároky vyplývající z odpovědnosti za vady

- 1) V případě oprávněné reklamace množství odvedené odpadní vody bude postupováno podle § 19 zákona č. 274/2001 Sb., o vodovodech a kanalizacích pro veřejnou potřebu a o změně některých zákonů, v účinném znění.
- 2) V ostatních případech je provozovatel povinen bez zbytečného odkladu na vlastní náklady oprávněnou reklamaci vyřešit, a to odstraněním závadného stavu.

- 3) Uplatnění nároku z odpovědnosti za vady zůstává nedotčena odpovědnost dodavatele za škody způsobené provozní činností ve smyslu občanského zákoníku.

VI. Mimosoudní řešení spotřebitelských sporů

- 1) Pokud odběratel, který je spotřebitelem dle zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, v účinném znění, nesouhlasí s výsledkem vyřízení reklamace u provozovatele, je oprávněn obrátit se na Českou obchodní inspekci (ČOI), jako na subjekt mimosoudního řešení spotřebitelských sporů. Takový návrh může odběratel podat nejpozději do 1 roku ode dne, kdy uplatnil své právo, které je předmětem sporu. Informace lze získat na webových stránkách ČOI: www.coi.cz, nebo na adrese: Česká obchodní inspekce, Inspektorát pro Moravskoslezský a Olomoucký kraj, Provozní 5491/1, 722 00 Ostrava – Třebovice.

VII. Závěrečná ustanovení

- 1) Tento reklamační řád je účinný ode dne 2. února 2023.

Libor Alex
starosta obce