

REKLAMAČNÍ ŘÁD

I.

Obecná ustanovení

Obec Předhradí jako vlastník a provozovatel vodárenské infrastruktury (dále jen „dodavatel“) zajišťující odvádění odpadních vod veřejnou kanalizací, vydává ve smyslu § 36, odst. 3, písm. h) zákona č. 274/2001 Sb. o vodovodech a kanalizacích pro veřejnou potřebu a o změně některých zákonů, v platném znění, a v návaznosti na zákon č. 634/1992 Sb. o ochraně spotřebitele v platném znění, jakož i na příslušná ustanovení zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, tento reklamační řád.

Reklamační řád stanovuje rozsah a podmínky uplatnění práva odběratele z vadného plnění, způsob a místo jeho uplatnění, včetně nároků vyplývajících z povinnosti dodavatele.

Právo z vadného plnění se vztahuje na odvádění odpadních vod kanalizací realizovanou na základě písemné smlouvy uzavřené podle § 8, odst. 6 výše uvedeného zákona o vodovodech a kanalizacích.

II.

Rozsah a podmínky reklamace

U odvádění odpadních vod má Odběratel právo uplatnit vůči dodavateli reklamaci:

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

Reklamaci uplatňuje odběratel:

- písemně na adresu sídla dodavatele,
- osobně v úředních hodinách ve dnech pondělí od 7:00 do 17:00 hod a ve středu od 7:00 do 16 hod s tím, že v případě ústně uplatněné reklamace je zaměstnanec dodavatele pověřený k vyřizování reklamací povinen sepsat o tomto písemný záznam.
- telefonicky 24 hodin denně pouze v případě reklamace odvádění odpadních vod, kdy může dojít ke škodě na majetku nebo ohrožení zdraví osob, a to na tel.č. 469 350 406, 721 624 642

Písemná reklamace musí obsahovat:

- jméno a příjmení odběratele, případně firmu a IČ odběratele,
- adresu odběratele, případně sídlo odběratele,
- pokud možno telefonní číslo a e-mailovou adresu,
- adresu místa 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 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 stížnost (běžné podněty).

III.

Způsob a lhůty pro vyřízení reklamace

Dodavatel je povinen zajistit vyřízení reklamace a podání písemné zprávy odběrateli o způsobu jejího vyřízení bez zbytečného odkladu na adresu odběratele. Reklamace musí být vyřízena nejpozději do 30-ti kalendářních dnů ode dne jejího uplatnění, pokud se dodavatel s odběratelem nedohodli na lhůtě delší.

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, prověření stavu kanalizační přípojky, vnitřní kanalizace nebo zařízení kanalizace a předkládat dodavateli potřebné doklady k prověření správnosti účtovaného množství odváděných odpadních vod.

1) 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. Toto platí v případě úplného či částečného omezení odvádění odpadních vod (havarijní stav), v ostatních případech do 5 pracovních dnů, prošetření reklamace na místě samém za přítomnosti odběratele nebo jím pověřené osoby.

2) V případě reklamace množství odváděných odpadních vod je dodavatel povinen do 10 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 dodavatel s odběratelem dohodnout na prověření množství odváděných odpadních vod umístěním přenosného certifikovaného měřicího zařízení dodavatele na dohodnutém místě a po stanovenou dobu.

3) Jestliže je s reklamací spojena nutnost vrátit vystavenou fakturu, je odběratel povinen tuto fakturu vrátit dodavateli před uplynutím lhůty její splatnosti vč. zdůvodnění. Dodavatel je pak povinen podle povahy nesprávnosti faktury fakturu opravit nebo vyhotovit fakturu novou. Oprávněným vrácením faktury přestává běžet původní lhůta splatnosti. Oprava faktury bude provedena následně po realizaci kontrolního odečtu stavu vodoměru nebo při prokázání správného stavu jiným věrohodným způsobem.

IV.

Nároky vyplývající z vadného plnění

Dodavatel je povinen bez zbytečného odkladu na vlastní náklady oprávněnou reklamaci vyřešit, a to odstraněním závadného stavu.

Uplatněním nároku z práva odběratele z vadného plnění zůstává nedotčena odpovědnost dodavatele za škody způsobené provozem svého zařízení, a to dle občanského zákoníku, popřípadě za škodu způsobenou vadou výrobku dle zákona č. 59/1998 Sb. v platném znění.

V.

Mimosoudní řešení sporů

Odběratel může v souladu se zákonem č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele ve znění pozdějších předpisů řešit své spory s dodavatelem zboží nebo poskytovatelem služeb též mimosoudní cestou. Odběratel (fyzická osoba, která nejedná v rámci své podnikatelské činnosti nebo v rámci samostatného výkonu svého povolání), se může ve věci sporu obrátit na Českou obchodní inspekci a tuto požádat o vyřešení sporu mimosoudní cestou. Takový návrh může odběratel podat nejpozději do 1 roku ode dne, kdy uplatnil své právo, které je předmětem sporu u dodavatele. Více informací k této problematice je uvedeno na stránkách České obchodní inspekce – www.coi.cz