



Reklamační řád

I. Obecná ustanovení

Obec Záluží jako dodavatel služby odvádění odpadních vod kanalizací pro veřejnou potřebu vydává ve smyslu § 13 zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, v platném znění, tento reklamační řád.

Reklamační řád stanovuje rozsah a podmínky práva z plnění odvádění odpadních vod, způsob reklamace poskytovaných služeb a místo jeho uplatnění včetně nároků vyplývajících z tohoto práva. Reklamační řád se vztahuje na odvádění odpadních vod kanalizací realizované na základě písemné smlouvy uzavřené podle § 8, odst. 6 zákona č. 274/2001 Sb., o vodovodech a kanalizacích, v platném znění.

Reklamační: uplatnění odpovědnosti za vady výrobků a služeb.

Stížnost: stížností dává zákazník najevo svou nespokojenost s určitým stavem věcí nebo proběhnutými událostmi.

Zaměstnanci přijímající reklamaci nebo stížnost mají povinnost postupovat v souladu s reklamačním řádem a vyhotovit záznam o každé reklamaci či stížnosti, která je podána telefonicky nebo při osobní návštěvě a předat jej k následnému vyřízení. O reklamacích došlých poštou nebo e-mailem se záznam nevyhotovuje.

II. Rozsah a podmínky reklamace

Odběratel má právo uplatnit vůči dodavateli právo z vadného plnění a reklamaci:

a) u odvádění odpadních vod - na množství odváděných odpadních vod.

Reklamací uplatňuje odběratel:

a) písemně na adresu dodavatele uvedenou ve smlouvě

b) osobně v kanceláři obecního úřadu v sídle dodavatele v době vymezených hodin pro veřejnost s tím, že v případě ústně uplatněné reklamace je zaměstnanec dodavatele povinen na vyžádání sepsat o tomto písemný záznam za přítomnosti odběratele

c) telefonicky na tel.: 311512231 pouze v případě reklamace odvádění odpadních vod, kdy může dojít ke škodě na majetku nebo ohrožení zdraví osob, zaměstnanec dodavatele je povinen sepsat o tomto písemný záznam

Písemná reklamace nebo záznam o reklamaci musí obsahovat:

- jméno a příjmení odběratele,
- adresu odběratele a případné telefonní spojení
- místo odběru pitné vody nebo vypouštění odpadních vod
- popis vady nebo 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 stížnosti v souladu s obecně závaznými právními předpisy.

III. Způsob a lhůty pro vyřízení reklamace

V případě, že není možno vyřídit reklamaci ihned na místě jejího podání (osobní návštěva), je dodavatel povinen zajistit její vyřízení a podání písemné zprávy odběrateli o způsobu jejího vyřízení bez zbytečného odkladu na adresu odběratele. Reklamační musí být vyřízena nejpozději do 30 kalendářních dnů ode dne uplatnění reklamace, pokud se dodavatel s odběratelem nedohodli na delší lhůtě. O výsledku reklamace musí být odběratel informován. Je-li na základě reklamace vystavena opravná faktura, považuje se současně za písemné oznámení výsledku reklamace.

Odběratel je povinen poskytnout dodavateli nezbytnou součinnost při prošetřování a řešení reklamací, zejména je povinen 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



Obec Záluží

prověření odvádění odpadních vod a předkládat dodavateli potřebné doklady k prověření správnosti účtovaného množství odvádění odpadních vod.

Reklamacce se řídí následujícími ustanoveními:

a) Na základě **reklamace množství odváděné vody, kdy ze strany odběratele je zpochybňována funkčnost vodoměru a správnost měření**, zajistí dodavatel provedení kontrolního odečtu stavu vodoměru, a to za přítomnosti odběratele nebo jím pověřené osoby. Vyhodnocení reklamacce bude provedeno bezprostředně po provedení kontrolního opisu stavu vodoměru a porovnání zjištěných údajů s údaji o odběrném místě vedeném dodavatelem.

b) V případě **reklamace odvádění odpadních vod** v dohodnutém rozsahu a stanoveným způsobem zajistí dodavatel prošetření reklamacce na místě samém za přítomnosti odběratele nebo jím pověřené osoby. Je-li předmětem reklamacce měření odváděných odpadních vod pomocí měřidla ve vlastnictví odběratele, postupuje se analogicky k předchozímu bodu.

c) Jestliže je **s reklamací spojena nutnost vrátit vystavenou fakturu**, je odběratel povinen tuto fakturu vrátit dodavateli před uplynutím lhůty splatnosti. Dodavatel je pak povinen podle výsledku reklamačního řízení vyhotovit fakturu novou nebo písemně oznámit platnost faktury původní a vysvětlit svoje stanovisko. Oprávněným vrácením faktury přestává běžet původní lhůta splatnosti.

d) Vzniknou-li chyby nebo omyly při vyúčtování **nesprávným odečtem**, početní chybou a podobně, mají odběratel i dodavatel nárok na vyrovnání nesprávně vyúčtovaných částek. Odběratel může uplatnit reklamaci nejpozději do termínu splatnosti uvedeného na faktuře. V případě neoprávněné reklamacce mohou být náklady vzniklé dodavateli vyúčtovány odběrateli.

IV. Práva z vadného plnění

V případě oprávněné reklamacce množství odvedené odpadní vody bude postupováno podle bodu III. odst. b); c); d) tohoto reklamačního řádu.

V ostatních případech je dodavatel povinen bez zbytečného odkladu na vlastní náklady oprávněnou reklamaci vyřešit, a to odstraněním závadného stavu. Maximální lhůtou, do které je dodavatel povinen reklamaci vyřešit, je 30 dnů ode dne podání reklamacce.

V případě, že do této doby není možné zodpovědně o oprávněnosti reklamacce rozhodnout, je odběratel povinen toto zákazníkovi oznámit spolu se zdůvodněním, proč řešení reklamacce přesáhne tuto lhůtu.

Odběratel má dle § 20d a násl. zák. č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, v platném znění, právo na mimosoudní řešení spotřebitelského sporu vyplývajícího ze smlouvy o dodávce pitné vody a odvádění odpadních vod. Dle § 20e písm. d) tohoto zákona je subjektem mimosoudního řešení spotřebitelských sporů Česká obchodní inspekce, na kterou se odběratel může v takovém případě obrátit.

V. Závěrečná ustanovení

Tento reklamační řád nabývá účinnosti dnem 1.1.2025

Miriam Carvánová, starostka obce