

Reklamační řád (odpadní voda)

I. Obecná ustanovení

Obec Uhlířská Lhota , IČO: 00235849, DIČ: CZ00235849 - jako vlastník a provozovatel kanalizačního řadu (dále jen „provozovatel“) vydává ve smyslu § 36 odst. 3 písm. g) zákona č. 274/2001 Sb., o vodovodech a kanalizacích pro veřejnou potřebu a o změně některých zákonů (zákon o vodovodech a kanalizacích), v platném znění (dále jen „zákon č. 274/2001 Sb.“) tento reklamační řád, který stanovuje podmínky a rozsah odpovědnosti za vady poskytovaných služeb v souvislosti se zajištěním dodávky vody. Dále stanovuje způsob a místo jejich uplatnění včetně nároků odběratele, vyplývající z odpovědnosti provozovatele.

II. Rozsah odpovědnosti

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

- a) u odvádění odpadních vod:
 - na odvádění odpadních vod v dohodnutém rozsahu a stanoveným způsobem,
 - na množství odváděných odpadních vod.
- b) u vyúčtování
 - na nesprávně zúčtované zálohy
 - na jakoukoliv vadu vyúčtování, která brání jeho včasné úhradě

III. Místo a forma uplatnění reklamace

Reklamaci uplatňuje odběratel:

- a) písemně na adresu dodavatele uvedenou ve smlouvě
- b) osobně 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
- c) telefonicky na tel.: 321 781 489,724 048 650 pouze v případě reklamace odvádění odpadních vod, kdy může dojít ke škodě na majetku nebo ohrožení zdraví osob, zaměstnanec dodavatele je povinen na vyžádání sepsat o tomto záznam.

Písemná reklamace nebo záznam o reklamaci musí obsahovat:

- slovní označení „reklamace“
- jméno a příjmení odběratele
- adresu odběratele

- místo odběru 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, bude odběratel vyzván, aby tyto údaje doplnil. Pokud tak ve stanovené lhůtě neučiní, má se za to, že reklamace je již bezpředmětná.

IV. Způsob a lhůty pro vyřízení reklamace

1. V případě, že není možno vyřídit reklamaci ihned na místě jejího podání (osobní návštěva), je provozovatel povinen zajistit její vyřízení a podání písemné zprávy odběrateli o způsobu jejího vyřízení bez zbytečného odkladu na adresu odběratele. Reklamace musí být vyřízena nejpozději do 30 kalendářních dnů ode dne uplatnění reklamace, pokud se provozovatel s odběratelem nedohodli na delší lhůtě.

2. 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, 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 odvádění odpadních vod. Pokud odběratel neposkytne při vyřizování reklamace dodavateli potřebnou součinnost, není dodavatel termínem pro vyřízení reklamace vázán.

3. Jednotlivé reklamace se řídí následujícími ustanoveními:

a) V případě reklamace odvádění odpadních vod v dohodnutém rozsahu a stanoveným způsobem zajistí dodavatel prošetření reklamace na místě samém za přítomnosti odběratele nebo jím pověřené osoby.

b) V případě reklamace množství odváděných odpadních vod je dodavatel povinen prověřit údaje, na základě, kterých bylo množství stanoveno.

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 povahy nesprávnosti faktury vyhotovit fakturu novou. 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 nárok na vyúčtovaných částek. Odběratel může uplatnit reklamace nejpozději do termínu splatnosti uvedeného na faktuře. V případě neoprávněné reklamace budou náklady vzniklé dodavateli vyúčtovány odběrateli.

4. Nároky vyplývající z odpovědnosti za vady

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

5. V případě, že odběratel, který je spotřebitelem dle zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, nesouhlasí s výsledkem vyřízení reklamace u provozovatele, je oprávněn obrátit se a Českou obchodní inspekci (ČOI) jako subjekt mimosoudního řešení spotřebitelských sporů. Bližší informace je možné získat na webových stránkách ČOI (www.coi.cz).

V. Závěrečná ustanovení

Tento reklamační řád nabývá platnosti a účinnosti dnem podpisu.

V Uhlířské Lhotě 19.12.2025

.....

zástupce provozovatele

Bc. Markéta Pospíšilová