

REKLAMAČNÍ ŘÁD

I. Obecná ustanovení

Obec Hrubčice jako vlastník a provozovatel kanalizace (dále jen „provozovatel“) vydává ve smyslu § 36 odst. 3 písm. g) zákona c. 274/2001 Sb., o vodovodech a kanalizacích pro veřejnou potřebu, v platném znění (dále jen „zákon c. 274/2001 Sb.“) tento reklamační řád. Reklamační řád stanovuje podmínky a rozsah odpovědnosti za vady poskytovaných služeb v souvislosti se zajištěním odvádění odpadních vod kanalizací. Dále stanovuje způsob a místo jejich uplatnění včetně nároku odběratele, vyplývajících z odpovědnosti provozovatele.

II. Rozsah odpovědnosti

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

- a) u odvádění odpadních vod
 - na dohodnutý způsob odvádění odpadních vod a
 - na množství odváděných odpadních vod.
- c) u vyúčtování
 - na nesprávně zúčtované zálohy,
 - na jakoukoliv vadu vyúčtování, která brání jeho včasné úhradě.

III. Místo a forma uplatnění reklamace

1. Odběratel uplatní reklamaci:

- a. písemně, emailem nebo prostřednictvím datové schránky (tyto kontakty na provozovatele jsou uvedeny ve Smlouvě, na faktuře a webových stránkách provozovatele);
- b. Osobně na adrese provozovatele:
 - Obecní úřad Hrubčice, Hrubčice 10, 798 21 Bedihošť
 - v úředních hodinách
 - po, st: 8 -12 a 13-17,
 - út, čt a pá: pouze po předchozí domluvě.

2. V případě osobně uplatněné reklamace je zaměstnanec provozovatele pověřený sepsáním reklamací povinen sepsat písemný záznam o uplatněné reklamaci, který odběratel podepíše. Reklamující odběratel obdrží kopii tohoto záznamu.

3. Reklamace musí obsahovat:

- a. jméno a příjmení odběratele, je-li fyzickou osobou nebo obchodní firmu (název) a IČO, je-li právnickou osobou, včetně kontaktní osoby a telefonického spojení;
- b. bydliště nebo sídlo odběratele;
- c. adresu místa vypouštění odpadních vod;
- d. popis vady nebo reklamace;
- e. datum podání reklamace.

4. V případě, že reklamace odběratele nebude 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 je reklamace již bezpředmětná.

IV. Způsob a lhůty pro vyřízení reklamace

1. V případě, že není možno vyřídit reklamaci ihned na místě jejího podání, 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 ve lhůtě 30 dnu od uplatnění reklamace, pokud se provozovatel s odběratelem nedohodli na lhůtě delší.

2. Provozovatel je povinen prověřit všechny závažné skutečnosti uváděné odběratelem, které se přímo týkají poskytovaných služeb v souvislosti se zajištěním odvádění odpadních vod kanalizací.

3. V případě reklamace, týkající se odvádění odpadních vod, je odběratel povinen umožnit přístup pověřeným zaměstnancům provozovatele do připojené nemovitosti za účelem prověření odvádění odpadních vod a předkládat provozovateli potřebné doklady k prověření správnosti účtovaného množství odvádění odpadních vod.

4. V případě reklamace odvádění odpadních vod dohodnutým způsobem a v dohodnutém množství zajistí provozovatel bez zbytečného odkladu prošetření reklamace na místě samém. Odběratel nebo jím pověřená osoba má povinnost být přítomen u kontrolního odečtu stavu vodoměru a má možnost telefonicky, osobně či písemně domluvit jiný termín ve lhůtě 1 měsíce, v případě, že termín oznámený provozovatelem je pro odběratele nevyhovující. Pokud nebude zajištěna přítomnost odběratele nebo jím pověřené osoby ve stanoveném nebo dohodnutém termínu, bude reklamace považována za bezpředmětnou.

5. Vadu vyúčtování služeb (faktury) může odběratel reklamovat bez zbytečného odkladu poté, co měl možnost takovou vadu zjistit. Provozovatel je povinen podle povahy zjištěných chyb vystavenou fakturu opravit nebo vyhotovit fakturu novou. Oprávněnou reklamací fakturovaných údajů přestává běžet původní lhůta splatnosti faktury. V případě neoprávněné reklamace zůstává v platnosti původní lhůta splatnosti faktury a náklady spojené s takovou reklamací budou účtovány odběrateli.

6. 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 na Českou obchodní inspekci (ČOI) jako subjekt mimosoudního řešení spotřebitelských sporů. Bližší informace je možné získat na webových stránkách ČOI www.coi.cz.

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. V případě neoprávněné reklamace budou náklady vzniklé provozovateli vyúčtovány odběrateli. Provozovatel neodpovídá za vady, pokud se prokáže, že odběratel porušil ustanovení Kanalizačního rádu o kvalitě vypouštěných odpadních vod.

2. V ostatních případech je provozovatel povinen bez zbytečného odkladu na vlastní náklady oprávněnou reklamaci vyřešit, a to odstraněním závadného stavu.

VI. Závěrečná ustanovení

Tento reklamační rád nabývá platnosti a účinnosti dnem podpisu.

V Hrubčicích dne 2. 10. 2019

