

REKLAMAČNÍ ŘÁD ODVÁDĚNÍ ODPADNÍCH VOD

I. Úvodní ustanovení

1. Obec Ptení jako dodavatel služby a subjekt zajišťující odvádění odpadních vod do kanalizace pro veřejnou potřebu vydává ve smyslu ustanovení § 36 odst. 3 písm. g) zákona č. 274/2001 Sb., o vodovodech a kanalizacích pro veřejnou potřebu, v platném znění, tento Reklamační řád.

2. Reklamační řád stanovuje rozsah a podmínky odpovědnosti za vady poskytovaných služeb v souvislosti se zajištěním odvádění odpadních vod. Dále stanovuje způsob a místo jejich uplatnění, včetně nároků odběratele vyplývajících z odpovědnosti dodavatele.

II. Rozsah odpovědnosti

Odběratel má právo uplatnit vůči dodavateli odpovědnost za vady formou reklamace:

1. u odvádění odpadních vod:

- a) na odvádění odpadních vod stanoveným způsobem
- b) na množství odváděných odpadních vod
- c) na související služby s odváděním odpadních vod

2. u vyúčtování:

- a) na nesprávně zúčtované zálohy
- b) na vadný daňový doklad.

III. Místo a forma uplatnění reklamace

1. Reklamací uplatňuje odběratel bez zbytečného odkladu:

a) písemně na adresu pro doručování písemností uvedenou ve smlouvě o odvádění odpadních vod, na e-mailovou adresu napistenam@pteni.cz příp. prostřednictvím datové schránky;

b) osobně v provozovně dodavatele v provozní době s tím, že v případě takto uplatněné reklamace je zaměstnanec dodavatele, který reklamaci přijal, povinen sepsat o tomto písemný záznam;

c) v případě reklamace způsobu odvádění odpadních vod, kdy může dojít ke škodě na majetku nebo ohrožení zdraví osob, lze reklamaci uplatnit telefonicky na telefonním čísle 582 376 717

2. Písemná reklamace musí obsahovat:

- a) jméno a příjmení nebo obchodní jméno odběratele,
- b) adresu odběratele,
- c) místo odběru služby vypouštění odpadních vod,
- d) číslo smlouvy o odvádění odpadních vod,
- e) popis vady a
- f) datum podání.

3. Pro reklamaci uplatněnou telefonicky jsou nezbytnými údaji:

- a) jméno a příjmení nebo obchodní jméno odběratele,
- b) adresa odběratele,
- c) místo vypouštění odpadních vod a
- d) popis vady.

Zaměstnanec dodavatele, který reklamaci přijal, je povinen vyhotovit o takto podané reklamaci písemný záznam s uvedením výše specifikovaných údajů nezbytných pro vyřízení reklamace.

IV. Způsob a lhůty pro vyřízení reklamace

1. Dodavatel je povinen zajistit, aby po celou provozní dobu bylo možno na jeho kontaktním místě přijímat reklamace. V případě, že není možno vyřídit reklamaci ihned na místě jejího podání, je dodavatel 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 dnů ode dne uplatnění reklamace, pokud se dodavatel s odběratelem nedohodli jinak.
2. Odběratel je povinen poskytnout dodavateli nezbytnou součinnost při prošetřování a řešení reklamací, zejména je povinen umožnit přístup zaměstnancům dodavatele do připojené nemovitosti za účelem kontroly vnitřní kanalizace a prověření odvádění odpadních vod a předkládat dodavateli potřebné doklady k prověření správnosti účtovaného množství odvádění odpadních vod.
3. V případě reklamace množství odváděných odpadních vod, popř. způsobu jejich odvádění, zajistí dodavatel nejpozději do 3 dnů prošetření reklamace na místě samém za přítomnosti odběratele nebo jím pověřené osoby.
4. Údaje na faktuře je možné reklamovat tak, že ji odběratel neprodleně vrátí dodavateli a uvede, které údaje považuje za nesprávné. Oprávněnou reklamací údajů před uplynutím lhůty splatnosti uvedené na faktuře přestává běžet původní lhůta splatnosti faktury. U reklamace po uplynutí lhůty splatnosti je odběratel povinen fakturu uhradit ve lhůtě splatnosti uvedené na faktuře (reklamace nemá odkladný účinek na splatnost). U oprávněné reklamace je dodavatel povinen podle povahy zjištěných chyb vystavenou fakturu opravit, vyhotovit fakturu novou, popř. provést opravu formou dobropisu nebo vrubopisu. V případě neoprávněné reklamace zůstává v platnosti původní faktura.
5. Pokud odběratel neoznámí ukončení smluvního vztahu, postupuje dodavatel dle podmínek uvedených ve smlouvě a ve Všeobecných obchodních podmínkách odvádění odpadních vod. Reklamace z důvodu neoznámení změny odběratele jsou bezpředmětné. V případě, že opravu fakturace bude třeba provést z důvodu nesplnění informačních povinností odběratele, bude tato oprava provedena na náklady odběratele.
16. V ostatních případech je dodavatel povinen bez zbytečného odkladu na vlastní náklady oprávněnou reklamaci vyřešit, a to odstraněním závadného stavu.
17. Uplatněním nároku z odpovědnosti za vady zůstává nedotčena odpovědnost dodavatele za škody způsobené provozem či vadou výrobku dle zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů.

V. Mimosoudní řešení spotřebitelských sporů

1. Pokud odběratel, který je spotřebitelem dle zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů, nesouhlasí s výsledkem vyřízení reklamace u dodavatele, je oprávněn obrátit se na Českou obchodní inspekci (ČOI), jako na subjekt mimosoudního řešení spotřebitelských sporů, a to nejpozději do jednoho roku po té, co neúspěšně uplatnil svůj nárok u dodavatele. Takový návrh je nejlépe přednést na formuláři dostupném na www.coi.cz/informace-o-adr/. Takový návrh ale může být vznesen také ústně do protokolu u České obchodní inspekce.

VI. Závěrečná ustanovení

1. Reklamace odběratele bude zamítnuta, pokud odběratel neprokáže, že odvádění odpadních vod mělo vady. Dále bude reklamace zamítnuta v případě, že odběratel vadu neoznámí bez zbytečného odkladu poté, kdy vadu zjistil nebo při vynaložení náležité péče měl tuto vadu zjistit.
2. V ostatním se uplatňování reklamací, pokud v Reklamačním řádu není upraveno jinak, řídí ustanoveními zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů.
3. Reklamační řád nabývá účinnosti dnem 1.1.2025.

Ve Ptení

Pavel Šnajdr v.r.
Mgr. Martin Horák v.r.