



REKLAMAČNÍ ŘÁD

I. Obecná ustanovení

Obec Nošovice jako poskytovatel služby odvádění odpadních vod kanalizací pro veřejnou potřebu, vydává ve smyslu § 36 odst. 3 písmeno g) zákona č. 274/2001 Sb., o vodovodech a kanalizacích pro veřejnou potřebu a o změně některých zákonů (dále jen Zákon) a v návaznosti na zákon č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele v platném znění, tento Reklamační řád.

Reklamační řád stanovuje rozsah a podmínky odpovědnosti za reklamaci poskytovaných služeb v souvislosti se zajištěním odvádění odpadních vod kanalizací, způsob a místo jejich uplatnění včetně nároků vyplývajících z této odpovědnosti.

Reklamační řád se vztahuje na odvádění odpadních vod kanalizací realizovaných na základě písemné smlouvy uzavřené podle § 8 odst. 6 výše uvedeného Zákona.

II. Rozsah a podmínky reklamace

Odběratel má právo uplatnit vůči dodavateli odpovědnost za vady a reklamovat u odvádění odpadních vod:

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

Reklamaci uplatňuje odběratel:

- písemně na adresu pro doručování písemností: Obec Nošovice, Nošovice 58, 739 51 Dobrá nebo prostřednictvím elektronické pošty na adresu: obec@nosovice.cz,
- telefonicky: ☎ 558 641 332, 603 512 510,
- osobně u dodavatele na adrese: Obecní úřad Nošovice, Nošovice 58, 739 51 Dobrá, v úředních dnech Po a St 8-12 hodin, 13-17 hodin.

V případě ústně uplatněné reklamace je zaměstnanec dodavatele pověřený vyřizováním reklamací povinen sepsat o tomto písemný záznam.

Písemná reklamace musí obsahovat:

- jméno a příjmení odběratele,
- adresu odběratele, pokud možno i telefonický kontakt na odběratele,
- místo vypouštění odpadních vod,
- popis vady nebo reklamace poskytované služby.

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 stížnosti v souladu s obecně závaznými právními předpisy.

III. Způsob a lhůty pro vyřízení reklamace

Dodavatel je povinen zajistit zaměstnance pověřeného k vyřízení 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. Ve složitějších případech rozhodne dodavatel o reklamaci do 10 pracovních dnů. Reklamace musí být vyřízena nejpozději do 30 kalendářních dnů ode dne uplatnění reklamace, pokud se dodavatel s odběratelem nedohodli na delší lhůtě.

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 prověření odvádění odpadních vod a předkládat dodavateli potřebné doklady k prověření správnosti účtovaného množství dodané pitné vody, odvádění odpadních vod a vnitřní kanalizace nemovité věci.

V případě reklamace odvádění odpadních vod v dohodnutém rozsahu a stanoveným způsobem dodavatel nejpozději do 3 pracovních dnů od podání reklamace zajistí prošetření reklamace na místě samém za přítomnosti odběratele nebo jím pověřené osoby.

V případě reklamace množství odváděných odpadních vod je dodavatel povinen do 14 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 odvádění odpadních vod umístěním měřicího zařízení dodavatele na dohodnutém místě a po stanovenou dobu.

IV. Nároky vyplývající z odpovědnosti za vady

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

Uplatněním nároku z odpovědnosti za vady zůstává nedotčena odpovědnost dodavatele za škody způsobené provozní činností ve smyslu § 2924 občanského zákoníku (zákon č. 89/2012 Sb.).

V případě prokazatelně neoprávněné reklamace je odběratel povinen uhradit veškeré náklady spojené s šetřením případně odstraňováním závady.

Odběratel, který je zároveň spotřebitelem (fyzická osoba, která nejedná v rámci své podnikatelské činnosti), v případě že není spokojen s vyřízením reklamace dodavatelem, má možnost obrátit se na Českou obchodní inspekci a tuto požádat o vyřešení sporu mimosoudní cestou. Takový návrh může spotřebitel podat nejpozději do 1 roku ode dne, kdy uplatnil své právo, které je předmětem sporu u prodávajícího. Více informací k této problematice je uvedeno na stránkách České obchodní inspekce: www.coi.cz.

Nošovice 1. 1. 2021

Mgr. Jiří Myšínský
starosta

