

Reklamační řád

Obec Žiželice, jako provozovatel kanalizace v obci Žiželice, vydává tento reklamační řád. Reklamační řád stanovuje podmínky a rozsah odpovědnosti za vady poskytovaných služeb v souvislosti s odváděním odpadních vod kanalizací. Dále stanovuje způsob a místo uplatnění nároků odběratele vyplývajících z odpovědnosti dodavatele. Reklamační řád se vztahuje na odvádění odpadních vod kanalizací, které se uskutečňují na základě smlouvy uzavřené podle § 8 odst. 6 zákona číslo 274/2001 Sb. o vodovodech a kanalizacích pro veřejnou potřebu a o změně některých zákonů.

- (1) Odběratel má právo uplatnit vůči dodavateli odpovědnost za vady reklamací: u odvádění odpadních vod - na odvádění odpadních vod v dohodnutém rozsahu a stanoveným způsobem, na množství odváděných odpadních vod.
- (2) Reklamaci uplatňuje odběratel: písemně na adresu dodavatele uvedenou ve smlouvě nebo osobně v sídle dodavatele, v případě ústně uplatněné reklamace je zaměstnanec dodavatele povinen na vyžádání sepsat o tomto písemný záznam.
- (3) Písemná reklamace nebo záznam o reklamaci musí obsahovat: - popis reklamace, - jméno a příjmení odběratele, - adresu odběratele, - místo vypouštění odpadních vod. 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.
- (4) V případě, že nelze vyřídit reklamaci ihned, 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 kalendářních dnů ode dne uplatnění reklamace, pokud se dodavatel s odběratelem nedohodli na delší lhůtě.
- (5) Odběratel je povinen poskytnout dodavateli nezbytnou součinnost při prošetřování a řešení reklamace, zejména je povinen za účelem prověření odvádění odpadních vod umožnit přístup pověřeným zaměstnancům dodavatele do připojené nemovitosti a předkládat dodavateli potřebné doklady k prověření správnosti účtovaného množství odvádění odpadních vod. Pokud odběratel neposkytne při vyřizování reklamace dodavateli potřebnou součinnost, není dodavatel termínem pro vyřízení reklamace vázán.
- (6) 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 z důvodu nesprávného odečtu, početní chyby 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 reklamace budou náklady vzniklé dodavateli vyúčtovány odběrateli.

(7) Postup při reklamaci:

- a. V případě reklamace množství odvedené odpadní vody se postupuje podle § 19 téhož zákona číslo 274/2001 Sb. o vodovodech a kanalizacích,
- b. dodavatel je povinen bez zbytečného odkladu na vlastní náklady oprávněnou reklamaci vyřešit, a to odstraněním závadného stavu.

- (8) V případě, že odběratel, který je spotřebitelem dle zákona číslo 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele nesouhlasí s výsledkem vyřízení reklamace u dodavatele, je oprávněn obrátit se na Českou obchodní inspekci jako subjekt mimosoudního řešení spotřebitelských sporů.

Tento reklamační řád nabývá účinnosti dnem 2.10.2024.

Tento reklamační řád byl projednán na zastupitelstvu Obce Žiželice dne 2.10.2024 usnesení č. 240899.

Žiželice dne 2.10.2024

Květa Panská
starostka Obce Žiželice