

REKLAMAČNÍ ŘÁD

DODÁVKA PITNÉ VODY A

ODVÁDĚNÍ ODPADNÍCH

VOD

Čl. 1

DODAVATEL:

a) Obec Nemile – kanalizace

Obec Nemile jako subjekt zajišťující odvádění odpadních vod do kanalizace pro veřejnou potřebu a provozovatelem kanalizace a ČOV (dále jen kanalizace), vydává ve smyslu § 36 odst. 3 písm. g) zákona č. 274/2001 Sb., o vodovodech a kanalizacích pro veřejnou potřebu, v platném znění (dále jen zákon) tento reklamační řád.

Čl. 2

Reklamační řád stanovuje rozsah a podmínky odpovědnosti za vady a 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 zákona.

Čl. 3

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

a) u odvádění odpadních vod

- na odvádění odpadních vod stanoveným způsobem

- na množství odváděných odpadních vod

b) u vyúčtování (zajišťuje obec Nemile)

- na nesprávně zúčtované zálohy

- na jakoukoliv vadu vyúčtování, která brání jeho včasné úhradě.

Čl. 4

Reklamaci uplatňuje odběratel bez zbytečného odkladu:

- písemně v tištěné nebo elektronické podobě na adresu pro doručování písemností uvedenou ve smlouvě o dodávce vody a odvádění odpadních vod

- osobně v kanceláři obce Nemile

Pon a Stř od 8:00 – 12:00, 13:00-17:00
na adrese Nemile 93, 789 01 Zábřeh,
nebo

- v případě reklamace jakosti odvádění odpadních vod, kdy může dojít ke škodě na majetku nebo ohrožení zdraví osob, lze reklamaci

uplatnit telefonicky na telefonním čísle uvedeném v záhlaví smlouvy.

Čl. 5

Písemná reklamační musí obsahovat:

- jméno a příjmení nebo obchodní jméno odběratele

- adresu odběratele, případně i kontaktní telefon nebo e-mail

- vypouštění odpadních vod či místo uplatňování reklamace

- popis vady nebo reklamace.

Stejně údaje jsou nezbytné pro reklamaci uplatněnou telefonicky. Zaměstnanec dodavatele, pověřený přijímáním telefonicky podaných reklamací, je povinen vyhotovit o takto podané reklamaci na žádost odběratele 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.

Čl. 6

Dodavatel je povinen zajistit, aby po celou provozní dobu byl na uvedených místech přítomen zaměstnanec pověřený vyřizováním reklamací. 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, vyjma případu uvedeného v čl. 10, pokud se dodavatel s odběratelem nedohodli jinak. Není-li možné reklamaci v uvedené lhůtě vyřídit, informuje dodavatel odběratele písemně o způsobu a termínu řešení.

Čl. 7

Odběratel je povinen poskytnout dodavateli nezbytnou součinnost při prošetřování a řešení reklamací, 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 odvádění odpadních vod.

Čl. 8

Na základě popisu reklamované vady rozhodne pověřený zaměstnanec dodavatele, zda bude proveden kontrolní odběr vzorku vody v dané lokalitě. V případě kladného rozhodnutí bude odběr kontrolního vzorku proveden do 24 h od uplatnění reklamace za účasti odběratele nebo jím pověřené osoby.

V případě rozhodnutí, že kontrolní odběr vzorku nebude proveden a odběratel bude trvat na jeho provedení, bude jeho žádosti vyhověno. Rozbory vody budou prováděny v akreditované laboratoři. Pověřený zaměstnanec provede písemně vyhodnocení reklamace na základě dostupných údajů, jehož součástí bude zhodnocení oprávněnosti reklamace. Bude-li reklamace klasifikována jako neoprávněná, uhradí odběratel veškeré náklady spojené s jejím vyhodnocením.

Čl. 9

V případě reklamace množství odváděných odpadních vod, popřípadě způsobu jejich odvádění zajistí dodavatel nejpozději do 3 dnů prošetření reklamace na místě samém za přítomnosti odběratele nebo jím pověřené osoby. V případě oprávněné reklamace množství odváděných odpadních vod bude postupováno podle § 19 zákona 274/2001 Sb.

Čl. 10

Údaje na faktuře je možné reklamovat tak, že ji odběratel vrátí dodavateli a uvede, které údaje považuje za nesprávné. Oprávněnou reklamaci 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. U oprávněné reklamace je dodavatel povinen podle povahy zjištěných chyb vystavenou fakturu opravit, vyhotovit fakturu novou, popř. provede opravu formou dobropisu nebo vrubopisu. V případě neoprávněné reklamace zůstává v platnosti původní faktura.

Čl. 11

Pokud odběratel neoznámí ukončení smluvního vztahu, postupuje dodavatel dle podmínek uvedených ve smlouvě a ve „Všeobecných podmínkách dodávky pitné vody a odvádění odpadních vod“. Reklamace z důvodu neoznámení změny odběratele jsou bezpředmětné. V případě, že opravu vyúčtování bude třeba provést z důvodu nesplnění informačních povinností odběratele, bude tato oprava provedena na náklady odběratele.

Čl. 12

Reklamace odběratele bude zamítnuta, pokud odběratel neprokáže, že dodávka pitné vody nebo 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 odborné péče měl tuto vadu zjistit. V ostatním se uplatňování reklamací, pokud dále v reklamačním řádu není upraveno jinak, bude možností uplatnit reklamaci dle platných právních předpisů.

Čl. 13

Odběratel, který není spokojen s vyřešením reklamace, má možnost požádat Českou obchodní inspekci o řešení sporu mimosoudní cestou. Postup řešení sporu mimosoudní cestou je uveden na webových stránkách České obchodní inspekce www.coi.cz.

Čl. 14

Reklamační řád je v souladu s požadavky obce Nemile.

Platnost reklamačního řádu je od dne 1.1.2021.

**Provozovatel vodovodu a
kanalizace**

Obec Nemile
Nemile 93, 789 01 Zábřeh

603 889 292

-účetní

604 550 313-starosta

obec@nemile.cz

Úřední dny Pon. a Stř.

8:00-12:00, 13:00-17:00