

# Reklamační řád pro odvádění odpadních vod v obci Klenová

## I. Obecná ustanovení

Obec Klenová jako dodavatel služeb v souvislosti se zajištěním odvádění a čištění odpadních vod vydává ve smyslu § 36 odst. 3 písm. g) zákona č. 274/2001 Sb., o vodovodech a kanalizacích pro veřejnou potřebu a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „ZVaK“) a v návaznosti na zákon č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů, tento reklamační řád.

Reklamační řád stanovuje rozsah a podmínky odpovědnosti za vady a reklamaci poskytovaných služeb v souvislosti se zajištěním odvádění odpadních vod kanalizací pro veřejnou potřebu a jejich čištění na ČOV Klenová, způsob a místo jejich uplatnění včetně nároků vyplývajících z této odpovědnosti.

Reklamační řád se vztahuje na odvádění odpadních vod kanalizací pro veřejnou potřebu realizované na základě písemné smlouvy o odvádění odpadních vod.

## II. Rozsah a podmínky reklamace

Odběratel má právo uplatnit vůči dodavateli odpovědnost za vady a reklamaci u odvádění odpadních vod kanalizací pro veřejnou potřebu:

- na kvalitu služeb poskytovaných dodavatelem na základě smlouvy,
- na odvádění odpadních vod v dohodnutém rozsahu a stanoveným způsobem,
- na množství odváděných odpadních vod,
- na technické problémy kanalizace pro veřejnou potřebu,
- na vyúčtování stočného.

Reklamaci uplatňuje odběratel:

- v případě pochybnosti do 7 dnů po obdržení faktury,
- písemně na adresu pro doručování písemností uvedenou ve smlouvě o odvádění odpadních vod nebo elektronicky na adresu [klenova@centrum.cz](mailto:klenova@centrum.cz),
- osobně v sídle dodavatele v úředních hodinách s tím, že v případě ústně uplatněné reklamace je zaměstnanec dodavatele přijímající reklamaci povinen sepsat o tomto písemný záznam,
- v případě reklamace odvádění odpadních vod, kdy může dojít ke škodě na majetku nebo ohrožení zdraví osob, lze reklamaci uplatnit telefonicky na tel. č. 724 187 665.

Písemná reklamace musí obsahovat:

- jméno a příjmení odběratele,
- adresu odběratele,
- místo vypouštění odpadních vod,
- popis vady nebo důvod reklamace.

Stejné 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 zaslanych 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 podat odběrateli písemnou zprávu o způsobu vyřízení reklamace do 30 pracovních dnů na adresu odběratele.

Odběratel je povinen poskytnout dodavateli nezbytnou součinnost při prošetřování a řešení reklamací, zejména je povinen podávat pravdivé informace o reklamované skutečnosti, 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 odvedených odpadních vod. Pokud odběratel neposkytne při vyřizování reklamace dodavateli potřebnou součinnost, není dodavatel termínem pro vyřízení reklamace vázán.

a) V případě reklamace odvádění odpadních vod v dohodnutém rozsahu a stanoveným způsobem zajistí dodavatel nejpozději do 48 hodin prošetření reklamace na místě samém za přítomnosti odběratele nebo jím pověřené osoby.

b) V případě reklamace množství odváděných odpadních vod je dodavatel povinen do 3 pracovních dnů prověřit údaje, na jejichž základě je množství stanoveno.

c) Jestliže je s reklamací spojena nutnost vrátit vystavenou fakturu, je odběratel povinen tuto fakturu vrátit dodavateli před uplynutím lhůty splatnosti. Oprávněným vrácením faktury přestává běžet původní lhůta splatnosti. V případě nesprávnosti faktury je dodavatel povinen fakturu opravit nebo vyhotovit fakturu novou a tuto zaslat odběrateli s vyrozuměním o výsledku reklamačního řízení. Nová lhůta splatnosti faktury (14 dní) začíná běžet dnem doručení vyrozumění o výsledku reklamačního řízení. Při neoprávněném vrácení faktury bude postupováno jako při jejím nezaplacení.

### **IV. Nároky vyplývající z odpovědnosti za vady**

a) V případě oprávněné reklamace množství odvedené odpadní vody bude postupováno podle § 19 ZVaK.

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

c) Uplatněním nároku z odpovědnosti za vady zůstává nedotčena odpovědnost dodavatele za škody způsobené provozem či vadou výrobku dle občanského zákoníku.

### **V. Závěrečná ustanovení**

Tento reklamační řád byl schválen usnesením Zastupitelstva obce Klenová č. 65/2023 ze dne 11.12.2023 a nabývá účinnosti ke dni 1.1.2024.