



# Reklamační řád

pro odpadní vodu

## 1. Obecná ustanovení

1.1 Obec Radíkov, se sídlem Radíkov 48, 753 01 Hranice, IČO 004943376, jako provozovatel zařízení pro odvádění odpadních vod veřejnou kanalizací (dále jen provozovatel), vydává ve smyslu ustanovení § 36 odst. 3 písm. g) zákona č. 274/2001 Sb. o vodovodech a kanalizacích pro veřejnou potřebu a o změně některých zákonů (zákon o vodovodech a kanalizacích), (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 vady poskytovaných služeb v souvislosti se zajištěním odvádění odpadních vod. Dále stanovuje způsob a místo jejich uplatnění včetně nároků odběratele vyplývajících z odpovědnosti provozovatele. Reklamační řád se vztahuje na odvádění odpadních vod kanalizací, které se uskutečňují na základě písemné smlouvy uzavřené dle ustanovení § 8 odst. 6 zákona o vodovodech a kanalizacích.

## 2. Rozsah a podmínky reklamace

2.1 Odběratel má právo uplatnit vůči dodavateli odpovědnost za vady a reklamovat:

- a) na odvádění odpadních vod stanoveným způsobem;
- b) na množství odváděných odpadních vod;
- c) na vyúčtování související s body a-b.

2.2 Reklamaci uplatňuje odběratel:

- a) osobně na obecním úřadě na adrese Radíkov 48, 753 01 Hranice, a to v provozních hodinách určených pro styk s odběrateli uvedených na webových stránkách obce [www.obecradikov.cz](http://www.obecradikov.cz);
- b) písemně na adrese sídla obecního úřadu;
- c) elektronickou poštou na adresu [starosta@obecradikov.cz](mailto:starosta@obecradikov.cz);
- d) telefonicky pouze v případě, že se jedná o reklamace závady v odvádění odpadních vod, v jejímž důsledku může dojít bezprostředně k ohrožení zdraví osob nebo škodě na majetku, tel. 581 613 760, mob. 603 794 733.

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

*V případě reklamace jakosti odváděné odpadní vody, kdy může dojít ke škodě na majetku nebo ohrožení zdraví osob, lze reklamaci uplatnit telefonicky na tel. č. 581 613 760, mob. 603 794 733.*

Písemná reklamace musí obsahovat:

- a) jméno a příjmení odběratele;
- b) adresu odběratele, pokud možno i kontakt na odběratele;
- c) místo vypouštění odpadní vody;
- d) popis vady nebo reklamace poskytované služby;
- e) datum podání.

Uvedené údaje jsou nezbytné u všech způsobů podání reklamace. V případě reklamace neobsahující potřebné údaje, bude odběratel vyzván k doplnění těchto údajů, a to do 7 kalendářních dnů. Pokud tak ve stanovené lhůtě odběratel neučiní, má se za to, že je reklamace bezpředmětná.



### 3. Způsob a lhůty pro vyřízení reklamace

3.1 Dodavatel je povinen zajistit, aby po celou provozní dobu byl na obecním úřadě přítomen zaměstnanec, který převezme reklamaci odběratele. V případě, že není možno vyřídit reklamaci ihned na místě jejího podání, je provozovatel povinen zajistit její vyřízení a podání písemné zprávy o způsobu vyřízení na adresu odběratele bez zbytečného odkladu. Reklamace musí být vyřízena nejpozději do 30 dnů od uplatnění reklamace. Ve složitých případech, kdy k vyřízení reklamace je třeba předložení dalších podkladů (znalecký posudek, odborné vyjádření atd.), se lhůta prodlužuje o dobu nezbytně nutnou k zajištění těchto úkonů. Provozovatel je povinen prověřit všechny závažné skutečnosti uváděné odběratelem v reklamaci.

3.2 Odběratel je povinen poskytnout provozovateli nezbytnou součinnost při prověřování a řešení reklamace, zejména je povinen umožnit přístup k vodoměru za účelem jeho kontroly, odečtu stavu v souvislosti s prověřením jeho funkčnosti, předložit provozovateli potřebné doklady k prověření správnosti účtovaného množství dodané pitné vody. Dále je povinen zúčastnit se osobně odběru kontrolních vzorků nebo tímto pověřit jinou osobu, umožnit přístup pověřeným zaměstnancům provozovatele do připojené nemovitosti za účelem prověření odvádění odpadních vod.

### 4. Postup při reklamačním řízení

4.1 V případě reklamace odvádění odpadních vod v dohodnutém rozsahu a stanoveným způsobem zajistí provozovatel v havarijních případech neprodleně, v ostatních případech bez zbytečného odkladu do 3 dnů prošetření reklamace na místě samém, za přítomnosti odběratele nebo jím pověřené osoby.

4.2 V případě reklamace množství odváděných odpadních vod je provozovatel povinen do 30 dnů prověřit údaje na základě kterých je množství stanoveno.

4.3 Při určování výše stočného pomocí ročních směrných čísel potřeby vody je povinen odběratel oznámit změnu v počtu obyvatel nemovitosti nebo změnu ovlivňující použití jiného směrného čísla provozovateli do 30 dnů ode dne vzniku změny a řádně ji doložit. Nejpozději tak může učinit do dne vystavení faktury za období, v němž nastala předmětná změna. Na pozdější reklamace (po vystavení fakturace) již nebude brán zřetel a nové skutečnosti se zohlední až v příštím zúčtovacím období.

4.4 Vyúčtování služeb obsahující údaje, se kterými odběratel nesouhlasí, je nutno reklamovat ihned po obdržení daňového dokladu. Při oprávněné reklamaci je provedeno storno daňového dokladu a vystavení opraveného dokladu s novou lhůtou splatnosti.

4.5 Dle podmínek odvádění odpadních vod, které jsou součástí smluvního vztahu, je odběratel povinen nahlásit do 7 kalendářních dnů veškeré změny týkající se odběrného místa. Reklamace z důvodu nenahlášení změny odběratele je bezpředmětná. Do doby ukončení odběru nebo převedení odběru na jiného odběratele odpovídá za všechny vzniklé závazky původní odběratel.

### 5. Nároky vyplývající z odpovědnosti za vady

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

### 6. Zamítnutí reklamace

6.1 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 vady zjistil nebo při vynaložení odborné péče měl vady zjistit. V ostatním se uplatňování reklamací, pokud dále v reklamačním řádu není upraveno jinak, řídí přiměřeně ustanoveními občanského zákoníku.