

REKLAMAČNÍ ŘÁD

I. Obecná ustanovení

Obec Labuty, Labuty 30, 696 48 Ježov, jako provozovatel kanalizace, pro veřejnou potřebu v obci Labuty, určenou pro odvádění odpadních vod (dále jen provozovatel) 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 a v návaznosti na zákon č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele v platném znění, tento reklamační řád.

Reklamační řád stanovuje

a) rozsah a podmínky odpovědnosti za vady:

- služeb poskytovaných v souvislosti se zajištěním odvádění odpadních vod kanalizací,

b) způsob a místo uplatnění reklamace odběratelem,

c) nároky odběratele vyplývající z odpovědnosti provozovatele za vady.

Reklamační řád se vztahuje na odvádění odpadních vod kanalizací realizovaných na základě písemné smlouvy uzavřené podle § 8, odst. 6 zákona č. 274/2001 Sb. o vodovodech a kanalizacích pro veřejnou potřebu v platném znění a dále na ostatní práce a služby poskytované v souvislosti s odváděním odpadních vod.

II. Rozsah a podmínky reklamace

Odběratel má právo uplatnit vůči provozovateli odpovědnost za vady a reklamaci:

a) u odvádění odpadních vod:

- na odvádění odpadních vod v dohodnutém rozsahu a stanoveným způsobem;
- na množství odváděných odpadních vod,
- služby a práce,

b) u odvádění srážkových vod:

- na množství odváděných srážkových vod.

Reklamaci uplatňuje odběratel:

- **písemně:**

poštou na adresu provozovatele uvedenou ve smlouvě o odvádění odpadních vod, elektronickou poštou na adresu obce: podatelna@labuty.cz.

- **osobně:**

na Obecním úřadě, Labuty č. p. 30, a to v úředních hodinách pondělí – čtvrtek, s tím, že v případě ústně uplatněné reklamace je zaměstnanec obce povinen sepsat o tomto písemný záznam.

- **telefonicky:**

lze uplatnit reklamaci na tel. 515 902 062 rovněž o takovémto podání je zaměstnanec obce povinen sepsat písemný záznam.

Lhůta pro uplatnění reklamace

Odběratel je povinen uplatnit reklamaci bez zbytečného odkladu poté, kdy zjistil vadu poskytované služby nebo nesprávnost vyúčtování. Reklamaci vyúčtování stočného je doporučeno uplatnit nejpozději do dne splatnosti příslušného vyúčtování; tím nejsou dotčena práva odběratele vyplývající z obecně závazných právních předpisů.

Písemná reklamace musí obsahovat:

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

Stejné údaje jsou nezbytné pro reklamaci uplatněnou osobně nebo telefonicky. V případě písemností zaslaných odběratelem na adresu provozovatele, které nebudou obsahovat výše uvedené údaje nezbytné pro řádné uplatnění reklamace, nebudou tyto kvalifikovány jako reklamace a budou provozovatelem řešeny jako stížnosti v souladu s obecně závaznými právními předpisy.

III. Způsob a lhůty vyřízení reklamace

Provozovatel je povinen zajistit, aby po celou pracovní dobu (úřední hodiny obce) byl přítomen zaměstnanec obce, který převezme reklamaci odběratele. V případě, že nebude možné vyřídit reklamaci ihned na místě jejího podání, je provozovatel 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, pokud se provozovatel s odběratelem nedohodli na jiné lhůtě. Ve složitých případech, kdy k vyřízení je třeba předložení dalších úkonů (např. odborné vyjádření) se lhůta 30 dnů může v odůvodněných případech prodloužit o dobu nezbytnou k zajištění těchto úkonů.

Odběratel je povinen poskytnout provozovateli nezbytnou součinnost při prošetřování a řešení reklamací, zejména je povinen umožnit přístup pověřeným zaměstnancům provozovatele do připojené nemovitosti za účelem prověření odvádění odpadních vod a předkládat provozovateli potřebné doklady k prověření správnosti účtovaného množství odvádění odpadních vod.

V případě reklamace odvádění odpadních vod v dohodnutém rozsahu a stanoveným způsobem zajistí provozovatel bez zbytečného odkladu prošetření reklamace na místě samém za přítomnosti odběratele nebo jím pověřené osoby. Pokud nebude zajištěna přítomnost odběratele nebo jím pověřené osoby ve stanoveném nebo dohodnutém termínu, bude reklamace považována za bezpředmětnou.

V případě reklamace množství odváděných odpadních vod je provozovatel povinen do 3 pracovních dnů prověřit údaje, na základě kterých je množství stanoveno. V případech velkých provozoven využívaných k podnikatelským účelům, kdy není množství odpadních vod měřeno, se může provozovatel s odběratelem dohodnout na prověření množství odvádění odpadních vod umístěním měřicího zařízení provozovatele na dohodnutém místě a po stanovenou dobu. Jestliže je s reklamací spojena nutnost vrátit vystavenou fakturu, je provozovatel povinen tuto fakturu vrátit provozovateli před uplynutím lhůty splatnosti. Provozovatel je pak povinen podle povahy nesprávnosti faktury fakturu opravit nebo vyhotovit fakturu novou. Oprávněným vrácením faktury přestává běžet původní lhůta splatnosti.

Při určování výše stočného pomocí ročních směrných čísel spotřeby vody je povinen odběratel oznámit změnu v počtu obyvatel nemovitosti a změnu ovlivňující použití jiného směrného čísla provozovateli do 30 dnů ode dne vzniku změny a řádně 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.

Způsob informování o vyřízení reklamace

Provozovatel informuje odběratele o vyřízení reklamace písemně, a to poštou, elektronickou poštou, do datové schránky, nebo jiným prokazatelným způsobem podle formy kontaktu sdělené odběratelem při uplatnění reklamace.

Působnost správních orgánů v oblasti ochrany odběratele

Dozor nad dodržováním povinností podle zákona č. 274/2001 Sb., o vodovodech a kanalizacích, vykonávají příslušné správní orgány v rozsahu stanoveném tímto zákonem. Je-li odběratel spotřebitelem, vykonávají ochranu spotřebitele rovněž příslušné orgány podle zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, v platném znění.

IV. Nároky vyplývající z odpovědnosti za vady

V případě oprávněné reklamace množství odvedené odpadní vody vystaví provozovatel k vydané faktuře dobropis na uznaný objem reklamace.

Reklamace z důvodu neoznámení změny odběratele nebo neoznámení změny v údajích odběratele bude považována za neodůvodněnou a nebude uznána.

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

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

V. Závěrečná ustanovení

Tento reklamační řád nabývá účinnosti dnem 1.1.2025.