

REKLAMAČNÍ ŘÁD

Kanalizace ČOV svazek obcí Pěňčín - Laškov jako vlastník a provozovatel kanalizace (dále jen “dodavatel”) ve smyslu § 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), v platném znění, v souvislosti s odváděním odpadních vod kanalizací a službami s tím spojenými vydává tento reklamační řád.

Reklamační řád řeší rozsah a podmínky odpovědnosti dodavatele za vady dodávek a služeb, způsob a místo uplatnění práv vyplývajících z této odpovědnosti (reklamační řád).

1. Druhy práv z vad

Odběratel má právo uplatnit vůči dodavateli práva z neodvedení odpadních vod.

Odběratel má právo uplatnit vůči dodavateli práva z vad množství odváděných odpadních vod.

Odběratel má právo uplatnit vůči dodavateli práva z vad předpisu záloh a z vad vyúčtování stočného, zejm. nesprávně stanovené výše záloh, nesprávně zúčtované zálohy a nesprávnou výši vyúčtování.

2. Místo a forma uplatnění reklamace

Odběratel vady dodavateli může vytknout písemně v listinné podobě poštou na adresu Kanalizace ČOV svazek obcí Pěňčín - Laškov, Pěňčín 109, 798 57 Laškov, nebo v elektronické podobě e-mailem na e-mailovou adresu starosta@obecpenicin.cz nebo datovou zprávou do datové schránky 4aberm2.

Odběratel vady dodavateli může vytknout též osobně v sídle obecního úřadu obce v úředních hodinách. Dodavatel zajistí, že po celou dobu úředních hodin bude přítomen zaměstnanec pověřený přijímáním vytčených vad (reklamací). Nelze-li vytčené vady vyřešit ihned, o ústním vytčení vad dodavatel sepíše záznam a jedno vyhotovení předá odběrateli.

Reklamace musí obsahovat

1. jméno a příjmení, resp. název nebo obchodní firmu odběratele,
2. kontaktní adresu odběratele,
3. adresu připojené nemovité věci,
4. popis vady a požadované nápravy.

Reklamace bez uvedení odběratele (anonymní reklamace) se nevyřizují. Pokud reklamace neobsahuje některou z ostatních náležitostí a nelze ji dovést ze souvislostí, dodavatel odběratele vyzve k doplnění reklamace. Do doby doplnění chybějícího reklamace nebude řešena.

3. Lhůta pro vyřízení reklamace

Dodavatel vyřizuje ústní reklamace, pokud to umožňuje povaha věci, zpravidla ihned při podání.

V případě písemné reklamace a v případě ústní reklamace, kterou dodavatel nevyřídí ihned při podání, je dodavatel povinen odběratele písemně vyzoomět o způsobu vyřízení reklamace ve lhůtě 30 dnů, nebyla-li dohodnuta delší lhůta nebo něco jiného.

4. Řešení jednotlivých druhů reklamací

Dodavatel ověří odběratelem uváděné rozhodné skutečnosti týkající se reklamované záležitosti.

Pokud je to k prošetření reklamace potřebné, odběratel je povinen poskytnout dodavateli nezbytnou součinnost podle povahy případu, např. zpřístupnit vodoměr, kanalizační přípojku, vnitřní kanalizaci, umožnit zkoušku funkce těchto zařízení, odpovídat na doplňující dotazy a předkládat potřebné doklady, např. o materiálu, z něhož je zařízení zhotoveno atp.

Vady spočívající v neodvedení odpadních vod řeší dodavatel obnovením odvádění odpadních vod s případným náhradním odváděním odpadních vod. Náhradní odkanalizování v případě, že příčina vady tkví v odběratelově kanalizační přípojce (mimo případy, za něž odpovídá dodavatel), vnitřní kanalizaci, dodavatel zajišťuje jen v případě, že si tuto službu u něj odběratel objedná a uhradí ji.

Vady účtovaného množství odpadní vody dodavatel řeší opětovným odečtem stavu vodoměru, který provede zpravidla do sedmi dnů od přijetí reklamace. Pokud odběratel kromě toho vytýká též vadu správnosti měření, nebo pokud vytýká nefunkčnost vodoměru, směřuje odběratel žádost na provozovatele vodovodu, u kterého si objedná potřebnou službu a podrobí úřednímu přezkoušení v autorizovaném metrologickém středisku; přezkoušení není nutné, je-li nefunkčnost vodoměru jasně patrná. Odběratel může správnost měření nebo nefunkčnost vodoměru vytknout nejpozději při výměně vodoměru. Namísto přezkoušení vodoměru v autorizovaném metrologickém středisku může odběratel u Českého metrologického institutu objednat metrologickou zkoušku vodoměru v místě jeho instalace; zkouška nemůže proběhnout bez přítomnosti provozovatele vodovodu.

Pokud se při přezkoušení v autorizovaném metrologickém středisku, resp. při zkoušce na místě ukáže, že vodoměr nepracuje s vyšší než přípustnou odchylkou měření a že jeho úřední ověření (cejch) dosud nepozbylo platnost, vodoměr je funkční a údaje z něj zjištěné platí. V opačném případě vodoměr je nefunkční, údaje z něj zjištěné neplatí a množství odváděné odpadní vody se stanoví podle odvodu ve stejném období předešlého roku a v případě, že takové údaje nejsou k dispozici, nebo jsou zjevně zpochybnitelné např. z důvodu poruchy apod., stanoví se množství odpadní vody podle následného odvodu ve stejném období roku nebo podle směrných čísel ročního odvodu odpadní vody, pokud se dodavatel s odběratelem nedohodne jinak. Reklamované období je období od posledního odečtu vodoměru (příp. od předposledního odečtu vodoměru, pokud se na vadu měření či na nefunkčnost vodoměru přijde v souvislosti s jeho odečtem) do dne jeho výměny.

5. Práva odběratele z vad

V případě vad účtovaného množství odvedené odpadní vody se postupuje podle § 17, resp. § 19 zákona o vodovodech a kanalizacích.

V ostatních případech je dodavatel povinen bez zbytečného odkladu na vlastní náklady oprávněnou reklamaci vyřešit, a to odstraněním závadného stavu, popř. spolu se zajištěním náhradního odvádění odpadních vod. Je-li stočné účtováno dvousložkově, dodavatel poskytne poměrnou slevu z pevné složky, pokud je kanalizace nefunkční nejméně 24 hodin.

6. Náklady na prošetření reklamace

Náklady na prošetření reklamace nese dodavatel. Je-li reklamace neoprávněná, resp. prokáže-li se odpovědnost odběratele za vznik vady (např. nefunkčnost vodoměru zapříčiněná jeho nedostatečnou ochranu proti mrazu), dodavatel je oprávněn odběrateli vyúčtovat vynaložené věcné a osobní náklady na její prošetření.

7. Práva odběratele, který je spotřebitelem

Pokud odběratel, který je spotřebitelem, nesouhlasí s vyřízením reklamace, je oprávněn obrátit se na Českou obchodní inspekci jako subjekt mimosoudního řešení spotřebitelských sporů. Bližší informace je možné získat na internetových stránkách www.coi.cz.

8. Účinnost reklamačního řádu

Reklamační řád je účinný ode dne 1. 1. 2024.