



REKLAMAČNÍ ŘÁD

odvádění splaškových odpadních vod

Obec Přerov nad Labem (vlastník a provozovatel kanalizace)
Přerov nad Labem 38
IČO: 00239682
Bankovní spojení: 2601059939/2010

I.

Obec Přerov nad Labem, jako dodavatel zajišťující odvádění splaškových odpadních vod do kanalizace pro veřejnou potřebu (dále jen kanalizace) vydává ve smyslu § 36 odst.3 zák. č. 274/2001 Sb., o vodovodech a kanalizacích pro veřejnou potřebu tento reklamační řád.

II.

Reklamační řád stanovuje rozsah a podmínky odpovědnosti za vady a reklamaci poskytovaných služeb v souvislosti se zajištěním odvádění splaškových odpadních vod kanalizací, způsob a místo jejich uplatnění, včetně nároků vyplývajících z této odpovědnosti. Reklamační řád se vztahuje na odvádění splaškových odpadních vod kanalizací realizovaných na základě písemné smlouvy uzavřené podle § 8 odst. 5 výše uvedeného zákona.

III.

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

- a) u odvádění odpadních vod - na odvádění odpadních vod stanoveným způsobem
- b) u vyúčtování - na nesprávně zúčtované platby, jakoukoliv vadu účtu, která brání jeho včasné úhradě

IV.

Reklamaci uplatňuje odběratel bez zbytečného odkladu nejpozději do 30 dní od skutečnosti, která je důvodem reklamace písemně na adresu pro doručování písemností uvedenou ve smlouvě o odvádění splaškových odpadních vod. V případě reklamace odvádění splaškových odpadních vod, kdy může dojít ke škodě na majetku nebo ohrožení zdraví osob, lze reklamaci uplatnit telefonicky i mimo pracovní dobu na telefonním čísle: +420 724 224 832 – starosta obce, techniky podtlakové kanalizace na telefonních číslech +420 723 912 370 a +420 723 912 325 – pohotovostní čísla.

V.

Písemná reklamace musí obsahovat:

- jméno a příjmení nebo obchodní jméno odběratele
- adresu odběratele
- místo vypouštění splaškových odpadních vod
- popis vady nebo reklamace

Stejně údaje jsou nezbytné pro reklamaci uplatněnou telefonicky. V případě písemností zaslaných 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.

Reklamace písemnou formou lze zasílat na email obecni.urad@prerovnl.cz.

VI.

Dodavatel je povinen zajistit vyřízení reklamace a podání písemné zprávy odběrateli o způsobu jejího vyřízení bez zbytečného odkladu na adresu odběratele. Reklamace musí být vyřízena nejpozději do 30-ti dnů ode dne uplatnění reklamace, pokud se dodavatel s odběratelem nedohodli jinak.

VII.

Odběratel je povinen poskytnout dodavateli nezbytnou součinnost při prošetřování a řešení reklamací, zejména je povinen zúčastnit se osobně odběru kontrolních vzorků nebo tímto pověřit jinou osobu, umožnit přístup pověřeným zaměstnancům dodavatele do připojené nemovitosti za účelem prověření odvádění splaškových odpadních vod a předkládat dodavateli potřebné doklady k prověření správnosti účtovaného množství odváděných splaškových odpadních vod.

VIII.

V případě reklamace množství odváděných splaškových odpadních vod, popřípadě způsobu jejich odvádění zajistí dodavatel nejpozději do 3 dnů prošetření reklamace na místě samém za přítomnosti odběratele nebo jím pověřené osoby.

IX.

V případě oprávněné reklamace množství odvedené splaškové odpadní vody bude postupováno dle § 19 zák. č. 274/2001 Sb. V ostatních případech je dodavatel povinen bez zbytečného odkladu na vlastní náklady oprávněnou reklamaci vyřešit, a to odstraněním závadného stavu a zajistit opravu fakturace vyplývající z reklamace.

X.

Při změně odběratele postupuje odběratel dle podmínek uvedených ve smlouvě. Reklamace z důvodu neoznámení změny odběratele jsou bezpředmětné. V případě, že opravu fakturace bude třeba provést z důvodu nesplnění informačních povinností odběratele, bude tato oprava provedena na náklady odběratele.

XI.

Reklamace odběratele bude zamítnuta, pokud odběratel neprokáže, že odvádění splaškových 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 nebo obchodního zákoníku.

XII.

Tento reklamační řád nabývá účinnosti opatřením starosty dnem 21.08.2023

Jiří Beneš
starosta obce Přerov nad Labem