



REKLAMAČNÍ ŘÁD

provozovatele kanalizace na odvádění odpadních vod
OBEC BOŘETICE

Obec Bořetice 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. Rozsah a podmínky reklamace

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

- Odběratel má právo uplatnit vůči dodavateli práva z vad množství odváděných odpadních vod.
- Odběratel má právo uplatnit vůči dodavateli práva z vad vyúčtování stočného, zejm. nesprávnou výši vyúčtování.

2. Místo a forma uplatnění reklamace

Odběratel vady dodavateli může vytknout písemně v listinné podobě poštou na adresu Obec Bořetice, Bořetice čp. 39, 691 08 Bořetice, tel.: 519 430 103 nebo v elektronické podobě e-mailem na e-mailovou adresu obec@boretice.cz nebo datovou zprávou do datové schránky jttbmr2. Odběratel vady dodavateli může vytknout též osobně v sídle obecního úřadu obce v úředních hodinách.

Nelze-li vytčené vady vyřešit ihned, o ústním vytčení vad dodavatel sepíše záznam a jedno vyhotovení předá odběrateli.

Reklamace musí vždy obsahovat:

- jméno a příjmení, resp. název nebo obchodní firmu odběratele,
- kontaktní adresu odběratele,
- adresu připojené nemovité věci,
- 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 souvislosti, dodavatel odběratele vyzve k doplnění reklamace. Do doby doplnění chybějícího reklamace nebude řešena.

Pro uplatnění telefonické reklamace jsou nezbytné údaje stejné jako pro reklamaci písemnou. Zástupce dodavatele přijímající telefonickou reklamaci je povinen vyhotovit o této reklamaci, na žádost odběratele písemný zápis s uvedením výše specifikovaných údajů nezbytných pro vyřízení.

3. Lhůta pro vyřízení reklamace

V případě, že není možno vyřídit reklamaci ihned na místě podání, je dodavatel povinen zajistit její vyřízení do 30 dnů ode dne uplatnění reklamace a podat písemnou zprávu o jejím vyřízení, pokud se dodavatel s odběratelem prokazatelně nedohodnou jinak. Pokud reklamaci nelze uplatnit do 30 dnů, musí být odběratel o této skutečnosti informován.

Odběratel je povinen poskytnout dodavateli nezbytnou součinnost při prošetření a řešení reklamace. V případě, že odběratel, který je spotřebitelem dle zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů, nesouhlasí s výsledkem vyřízení reklamace u dodavatele, je oprávněn obrátit se na Českou obchodní inspekci (ČOI) jako subjekt mimosoudního řešení spotřebitelských sporů.

4. Nároky vyplývající z odpovědnosti za vady

- uplatnění nároku z odpovědnosti za vady zůstává nedotčena odpovědnost dodavatele za škody způsobené provozem dle občanského zákoníku
- v případě, že opravu fakturace bude třeba provést z důvodu nesplnění informační povinnosti odběratele, bude tato provedena na náklady odběratele
- reklamace odběratele o odvádění odpadních vod bude zamítnuta, pokud odběratel neprokáže reklamované vady. Reklamace bude také zamítnuta v případě, že odběratel neoznámil vadu bez zbytečných odkladů, poté kdy vadu zjistil
- vzniknou-li chyby při vyúčtování stočného použitím nesprávné ceny stočného, nebo početní chybou, má odběratel i dodavatel právo na vyrovnání nesprávné účetní částky. Odběratel je povinen uplatnit reklamaci nesprávného vyúčtování písemně nebo osobně na výše uvedené adrese obecního úřadu nejpozději do dne splatnosti příslušné faktury, jinak reklamace zaniká a odběratel je povinen takovou fakturu uhradit
- při změně odběratele postupuje odběratel podle článků uvedených ve smlouvě. Reklamace z důvodů neoznámení změny odběratele jsou bezpředmětné.

5. Závěrečná ustanovení

- Tento reklamační řád byl schválen na jednání RO dne 20. 5. 2024 a nabývá účinnosti dnem schválení.

V Bořeticích dne: 21. 5. 2024

.....
Ing. Jiří Michna – místostarosta

.....
František Petrásek – starosta

Vyvěšeno na úřední desce: 27. 5. 2024

Sejmuto z úřední desky: