

REKLAMAČNÍ ŘÁD

ODVÁDĚNÍ ODPADNÍCH VOD

Čl. 1

Obec Nárameč, jako subjekt zajišťující odvádění odpadních vod do kanalizace pro veřejnou potřebu (dále jen kanalizace), vydává ve smyslu § 36 odst. 3 písm. h) zákona č. 274/2001 Sb., o vodovodech a kanalizacích pro veřejnou potřebu, v platném znění (dále jen zákon) tento reklamační řád.

Čl. 2

Reklamační řád stanovuje rozsah a podmínky odpovědnosti za reklamaci poskytovaných služeb v souvislosti odvádění odpadních vod kanalizací, způsob a místo jejich uplatnění, včetně nároků vyplývajících z této odpovědnosti. Reklamační řád se vztahuje na odvádění odpadních vod kanalizací, realizovaných na základě písemné smlouvy, uzavřené podle § 8 odst. 6 výše uvedeného zákona.

Čl. 3

Odběratel má právo uplatnit vůči Provozovateli odpovědnost za vady formou reklamace:

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

Čl. 4

Reklamaci uplatňuje Odběratel bez zbytečného odkladu:

- písemně na adresu pro doručování písemností uvedenou ve smlouvě o odvádění odpadních vod
- osobně v sídle Provozovatele, tj. v úředních hodinách na OÚ Nárameč
- v případě reklamace odvádění odpadních vod, kdy může dojít ke škodě na majetku nebo ohrožení zdraví osob, lze reklamaci uplatnit telefonicky na telefonním čísle uvedeném ve smlouvě.

Čl. 5

Písemná reklamační musí obsahovat:

- jméno a příjmení nebo obchodní jméno Odběratele
- adresu Odběratele
- místo odběru vypouštění odpadních vod či místo uplatňování reklamace

- popis vady nebo reklamace

Stejně údaje jsou nezbytné pro reklamaci uplatněnou telefonicky.

Provozovatel je povinen vyhotovit o takto podané reklamaci na žádost Odběratele písemný záznam s uvedením výše specifikovaných údajů nezbytných pro vyřízení reklamace. 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.

Čl. 6

V případě, že není možno 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-ti dnů ode dne uplatnění reklamace.

Čl. 7

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 odváděných odpadních vod.

Čl. 8

Reklamace Odběratele bude zamítnuta, pokud Odběratel neprokáže, odvádění odpadních vod mělo vady. Dále bude reklamace zamítnuta v případě, že Odběratel vadu neoznámí bez zbytečného odkladu poté, kdy vadu zjistil nebo při vynaložení odborné péče měl tuto vadu zjistit. V ostatním se uplatňování reklamací, pokud dále v reklamačním řádu není upraveno jinak, řídí přiměřeně ustanoveními občanského zákoníku.

Čl. 9

Reklamační řád nabývá účinnosti dnem 1.5.2025.