

REKLAMAČNÍ ŘÁD Obce Dolní Beřkovice k odvádění odpadních vod

I. Obecná ustanovení

Obec Dolní Beřkovice jako provozovatel zajišťující odvádění odpadních vod do kanalizace pro veřejnou potřebu (dále jen kanalizace) vydává ve smyslu § 36, odst. 3, zákona č. 274/2001 Sb. o vodovodech a kanalizacích pro veřejnou potřebu v platném znění tento reklamační řád. Reklamační řád stanovuje rozsah a podmínky odpovědnosti při reklamaci poskytovaných služeb v souvislosti se zajištěním 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.

II. Rozsah a podmínky reklamace

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

1. u odvádění odpadních vod

- na odvádění odpadních vod stanoveným způsobem
- na množství odvádění odpadních vod

2. u vyúčtování

- na nesprávně záúčtované platby, nesprávné vyúčtování ceny a nesprávné vyúčtování množství odvedené odpadní vody
- jakoukoliv vadu účtu, která brání jeho včasné úhradě

Reklamaci uplatňuje odběratel bez zbytečného odkladu:

- písemně na adresu provozovatele uvedenou ve smlouvě o odvádění odpadních vod nebo elektronicky na adresu podatelna@dolniberkovice.cz
- telefonicky: 315 692 017, 315 692 034
- osobně v pracovní době provozovatele: Obecní úřad Dolní Beřkovice

Klášterní 110, 277 01 Dolní Beřkovice

V případě ústně uplatněné reklamace je zaměstnanec provozovatele pověřený vyřizováním reklamací povinen na žádost odběratele sepsat o tomto písemný záznam.

V případě reklamace odvádění odpadních vod, kdy může dojít ke škodě na majetku nebo ohrožení zdraví osob, lze reklamaci uplatnit telefonicky na telefonním čísle 725 580 974.

Písemná reklamační musí obsahovat:

- jméno a příjmení odběratele
- adresu odběratele
- číslo platné smlouvy na odvádění odpadních vod
- adresu místa vypouštění odpadních vod pro uplatnění reklamace
- popis vady nebo reklamace
- datum podání

Stejně údaje jsou nezbytné pro reklamaci uplatněnou telefonicky. Zaměstnanec provozovatele pověřený přijímáním telefonicky podaných reklamací je povinen vyhotovit o takto podané reklamaci 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, bude odběratel vyzván, aby údaje doplnil. Pokud tak ve stanovené lhůtě neučiní, nebude možné jeho podání kvalifikovat jako reklamaci a bude provozovatelem řešeno jako stížnost v souladu s obecně závaznými právními předpisy.

III. Způsob a lhůty pro vyřízení reklamace

V případě, že není možno vyřídit reklamaci ihned na místě jejího podání, je provozovatel povinen zajistit její vyřízení, včetně odstranění vady, do 30 dnů ode dne uplatnění reklamace a podat písemnou zprávu o jejím vyřízení, pokud se provozovatel s odběratelem nedohodnou jinak. Pokud reklamaci nelze vyřídit do 30 dnů, tak musí být odběratel informován.

Odběratel je povinen poskytnout provozovateli nezbytnou součinnost při prošetřování a řešení reklamací, zejména je povinen umožnit přístup ke kanalizaci a přípojce za účelem kontroly, zúčastnit se osobně odběru kontrolních vzorků, nebo tímto pověřit jinou osobu, 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 množství odvádění odpadních vod, popřípadě způsobu jejich odvádění zajistí provozovatel nejpozději do 3 dnů prošetření reklamace na místě samém za přítomnosti odběratele nebo jím pověřené osoby.

V případě oprávněné reklamace množství odvedené odpadní vody bude postupováno podle §19 zákona č. 274/2001 Sb., o vodovodech a kanalizacích. V ostatních případech je provozovatel povinen oprávněnou reklamaci na své náklady vyřešit, a to odstraněním závadného stavu.

Jestliže je s reklamací spojena nutnost vrátit vystavenou fakturu, je odběratel 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 neoprávněném vrácení faktury k zastavení ani přerušení doby splatnosti neobchází a odběratel bude na neoprávněnost vrácení faktury upozorněn.

V případě, že odběratel, který je spotřebitelem dle zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, nesouhlasí s výsledkem vyřízení reklamace u provozovatele, je oprávněn obrátit se na Českou obchodní inspekci (ČOI) jako subjekt mimosoudního řešení spotřebitelských sporů. Bližší informace je možné získat na webových stránkách ČOI www.coi.cz.

IV. Nároky vyplývající z odpovědnosti za vady

1. V případě, že opravu fakturace bude třeba provést z důvodu nesplnění informační povinnosti odběratele, bude tato oprava provedena na náklady odběratele.
2. Reklamace odběratele o odvádění odpadních vod, bude zamítnuta, pokud odběratel neprokáže vady. Reklamace bude také zamítnuta, v případě, že odběratel neoznámil vady bez zbytečných odkladů, poté kdy vady zjistil.
3. Vzniknou-li chyby při vyúčtování stočného použitím nesprávné ceny stočného, početní chybou má odběratel i provozovatel právo na vyrovnání nesprávně vyúčtované částky. Odběratel je povinen uplatnit reklamaci nesprávného vyúčtování písemně nebo osobně na výše uvedené adrese nejpozději do dne splatnosti příslušné faktury.
4. Při změně odběratele postupuje odběratel podle článků uvedených ve smlouvě. Reklamace z důvodu neoznámení změny odběratele je bezpředmětná.

V. Závěrečná ustanovení

Tento reklamační řád nabývá účinnosti počínaje dnem platnosti smlouvy o odvádění odpadních vod.