



OBEC SEDLEC

691 21 Sedlec u Mikulova č.p. 92

IČ : 283576, číslo účtu : 1380415359/0800

tel. 519513312, ID dat.schránky: qsrbiuv,

REKLAMAČNÍ ŘÁD ČOV

I. Obecná ustanovení

Obec Sedlec jako dodavatel služeb v souvislosti se zajištěním odvádění a čištění odpadních vod vydává ve smyslu § 36 odst. 3 písm. g) zákona č. 274/2001 Sb., o vodovodech a kanalizacích pro veřejnou potřebu a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „ZVaK“) a v návaznosti na zákon č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů, tento reklamační řád.

Reklamační řád stanovuje rozsah a podmínky odpovědnosti za vady a reklamaci poskytovaných služeb v souvislosti se zajištěním odvádění odpadních vod kanalizací pro veřejnou potřebu a jejich čištění na ČOV Sedlec, způsob a místo jejich uplatnění včetně nároků vyplývajících z této odpovědnosti. Reklamační řád se vztahuje na odvádění odpadních vod kanalizací pro veřejnou potřebu realizované na základě písemné smlouvy o odvádění odpadních vod.

II. Rozsah a podmínky reklamace

Odběratel má právo uplatnit vůči dodavateli odpovědnost za vady a reklamaci u odvádění odpadních vod kanalizací pro veřejnou potřebu:

- na kvalitu služeb poskytovaných dodavatelem na základě smlouvy
- na odvádění odpadních vod v dohodnutém rozsahu a stanoveným způsobem
- na množství odváděných odpadních vod
- na technické problémy kanalizace pro veřejnou potřebu
- na vyúčtování stočného

Reklamaci uplatňuje odběratel:

- v případě pochybnosti do 7 dnů po obdržení faktury
- písemně na adresu pro doručování písemností uvedenou ve smlouvě o odvádění odpadních vod nebo e-mailem ucetni@sedlecumikulova.cz
- osobně v sídle dodavatele v úředních hodinách

Písemná reklamace musí obsahovat:

- jméno a příjmení odběratele
- adresu odběratele
- místo vypouštění odpadních vod,
- popis vady nebo důvod reklamace

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.

III. Způsob a lhůty pro vyřízení reklamace

Dodavatel je povinen podat odběrateli písemnou zprávu o způsobu vyřízení reklamace do 30 pracovních dnů na adresu odběratele.

Odběratel je povinen poskytnout dodavateli nezbytnou součinnost při prošetřování a řešení reklamací, zejména je povinen podávat pravdivé informace o reklamované skutečnosti, umožnit přístup k vodoměru za účelem jeho kontroly nebo odečtu stavu v souvislosti s prověřením jeho funkčnosti, zúčastnit se osobně odběru kontrolních vzorků nebo tímto pověřit jinou osobu, umožnit přístup pověřeným zaměstnancům dodavatele do připojené nemovitosti za účelem prověření odvádění odpadních vod a předkládat dodavateli potřebné doklady k prověření správnosti účtovaného množství odvedených odpadních vod.

Jestliže je s reklamací spojena nutnost vrátit vystavenou fakturu, je odběratel povinen tuto fakturu vrátit dodavateli před uplynutím lhůty splatnosti. Oprávněným vrácením faktury přestává běžet původní lhůta splatnosti.

V případě nesprávnosti faktury je dodavatel povinen fakturu opravit nebo vyhotovit fakturu novou a tuto zaslat odběrateli s vyrozuměním o výsledku reklamačního řízení.

Nová lhůta splatnosti faktury začíná běžet dnem doručení vyrozumění o výsledku reklamačního řízení. Při neoprávněném vrácení faktury bude postupováno jako při jejím nezaplacení.

IV. Nároky vyplývající z odpovědnosti za vady

V případě oprávněné reklamace množství odvedené odpadní vody bude postupováno podle § 19 ZVaK.

V ostatních případech je dodavatel povinen bez zbytečného odkladu na vlastní náklady oprávněnou reklamaci vyřešit, a to odstraněním závadného stavu.

V. Závěrečná ustanovení

Tento reklamační řád nabývá účinnosti ke dni 1.1.2025.

Bc. Marian Pánek
starosta obce
OBEC SEDLEC
Sedlec 92
691 21 Sedlec
IČO: 00283576 ©

