



**OBEC BOCHOŘ**

## **REKLAMAČNÍ ŘÁD**

# **ODVÁDĚNÍ ODPADNÍCH VOD**

# Reklamační řád odvádění odpadních vod

## OBSAH:

1. Obecné ustanovení
2. Rozsah a podmínky reklamace
3. Způsob a lhůty pro vyřízení reklamace
4. Nároky vyplývající z odpovědnosti za vady
5. Mimosoudní řešení spotřebitelských sporů
6. Závěrečné ustanovení

## 1. Obecná ustanovení

1.1 Obec Bochoř vydává na základě § 36 odst. 3 písm. g) zákona č. 274/2001 Sb. o vodovodech a kanalizacích pro veřejnou potřebu tento reklamační řád.

1.2 Reklamační řád stanovuje rozsah a podmínky odpovědnosti za vady poskytovaných služeb v souvislosti se zajištěním odvádění odpadních vod kanalizací, dále způsob a místo jejich uplatnění včetně nároků vyplývajících z této odpovědnosti.

1.3 Reklamační řád se vztahuje na odvádění odpadních vod kanalizací realizovaných na základě písemné smlouvy uzavřené podle § 8 odst. 16 a 17 zákona č. 274/2001 Sb. v platném znění.

## 2. Rozsah a podmínky reklamace

2.1 Odběratel, který uzavřel s dodavatelem příslušný smluvní vztah ohledně odvádění odpadních vod (odběratel) má právo uplatnit vůči dodavateli odpovědnost za vady a reklamaci:

a) u odvádění odpadních vod

- na odvádění odpadních vod v dohodnutém rozsahu a stanoveným způsobem

- na množství odváděných odpadních vod

b) u vyúčtování

- na jakoukoliv vadu vyúčtování, která brání jeho včasné úhradě

2.2 Reklamaci uplatňuje odběratel:

a) písemně na adresu dodavatele uvedenou ve smlouvě o odvádění odpadních vod

b) e-mailovou poštou na adresu: [bochor.ou@bochor.cz](mailto:bochor.ou@bochor.cz) (musí být opatřeno elektronickým podpisem)

c) prostřednictvím datové schránky

d) osobně v úředních hodinách v sídle dodavatele, kde se pořídí písemný záznam o reklamaci, který odběratel podepíše

2.3 V případě reklamace odvádění nebo čištění odpadních vod, kdy může dojít ke škodě na majetku nebo ohrožení zdraví osob, lze reklamaci uplatnit na úřadě obce Bochoř, telefonicky na číslo 602 514 385 nebo 602 736 641.

2.4 Reklamace musí obsahovat:

- a) jméno a příjmení nebo obchodní jméno odběratele
- b) adresu odběratele, včetně telefonního čísla nebo e-mailové adresy
- c) místo vypouštění odpadních vod, které je předmětem reklamace
- d) popis vady nebo reklamace

2.5 V případě, že reklamace nebude obsahovat výše uvedené údaje nezbytné pro její řádné uplatnění, bude odběratel vyzván, aby tyto údaje doplnil. Pokud tak v dodavatelem stanovené lhůtě neučiní, má se za to, že reklamaci vzal zpět.

### **3. Způsob a lhůty vyřízení reklamace**

3.1 V případě, že není možno vyřídit reklamaci ihned na místě jejího podání, je dodavatel povinen zajistit její vyřízení a podání písemné zprávy odběrateli o způsobu jejího vyřízení nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění reklamace, pokud se s odběratelem nedohodli na lhůtě delší. Ve složitějších případech, kdy je k vyřízení třeba předložení dalších úkonů (znalecký posudek, odborné vyjádření atd.), se lhůta 30 dnů prodlužuje o dobu potřebnou k zajištění těchto úkonů.

3.2 Dodavatel je povinen prověřit všechny závažné skutečnosti, které odběratel v reklamaci uvádí.

3.3 V případě reklamace týkající se odvádění odpadních vod je odběratel povinen umožnit přístup pověřeným zaměstnancům dodavatele do připojené nemovitosti za účelem prověření odvádění odpadních vod a předkládat dodavateli potřebné doklady k prověření správnosti účtovaného množství odvádění odpadních vod.

3.4 Postup při vyřizování reklamace:

a) v případě reklamace množství fakturované vody pro výpočet stočného doloží odběratel požadované faktury za odběr vody od dodavatele Vodovody a kanalizace Přerov.

b) v případě reklamace odvádění odpadních vod v dohodnutém rozsahu a stanoveným způsobem zajistí dodavatel do 30 dnů prošetření reklamace na místě samém za přítomnosti odběratele nebo jím pověřené osoby.

c) jestliže je reklamace uplatňována na základě vystavené faktury, je odběratel povinen reklamaci uplatnit a fakturu vrátit dodavateli před uplynutím lhůty splatnosti s uvedením údajů, které požaduje za nesprávné. Oprávněným vrácením faktury přestává běžet původní lhůta splatnosti. U faktury po uplynutí splatnosti je odběratel povinen fakturu uhradit a následně podat reklamaci.

d) 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.

e) ostatní reklamace vyřídí zaměstnanec pověřený dodavatelem nejpozději do 30 dnů od podání reklamace. Ve zvláště složitých případech, kdy je k vyřízení reklamace třeba předložení dalších úkonů, se lhůta prodlužuje o dobu nutnou k zajištění těchto úkonů.

f) pokud není v tomto reklamačním řádu stanovena jiná lhůta pro uplatnění reklamace, platí, že odběratel je povinen uplatnit reklamaci bezodkladně po zjištění vady, nejpozději však do 48 hodin od jejího zjištění.

g) odběratel je povinen poskytnout dodavateli při vyřizování reklamace veškerou potřebnou součinnost, kterou lze po něm spravedlivě požadovat.

h) reklamace odběratele bude zamítnuta, pokud odběratel neprokáže, že odvádění odpadních vod mělo vady. Dále bude reklamace zamítnuta v případě, že odběratel vadu neoznámí bez zbytečného odkladu poté, kdy vadu zjistil. V ostatním případě se uplatňování reklamací, pokud dále v reklamačním řádu není upraveno jinak, řídí přiměřeně ustanoveními občanského zákoníku nebo obchodního zákoníku.

#### **4. Nároky vyplývající z odpovědnosti za vady**

4.1 V případě oprávněné reklamace množství odvedené odpadní vody z důvodu nesprávnosti měření bude postupováno podle § 19 zák. č. 274/2001 Sb.

4.2 Dodavatel se zproští odpovědnosti, pokud odběratel porušil ustanovení Kanalizačního řádu o kvalitě vypouštěných odpadních vod. V tomto případě hradí náklady spojené s reklamací odběratel.

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

#### **5. Mimosoudní řešení spotřebitelských sporů**

V případě, že se spor mezi dodavatelem a odběratelem nepodaří vyřešit smluvně, je odběratel se obrátit na Českou obchodní inspekci s návrhem na mimosoudní vyřešení sporu, res. na krajské inspektoráty.

#### **6. Závěrečné ustanovení**

Tento reklamační řád nabývá účinnosti 01.04.2025.

Mgr. Tomáš Volek v. r.

starosta

V Bochoři 21.03.2025