

Reklamační řád

I. Obecná ustanovení

Obec Osíčko, Osíčko 56, 768 61 Bystřice pod Hostýnem, IČ 00287563, jako provozovatel kanalizace (dále jen "provozovatel"), vydává ve smyslu § 36 odst. 3 písm. g) zákona č. 274/2001 Sb., o vodovodech a kanalizacích pro veřejnou potřebu, v platném znění (dále jen "zákon č. 274/2001 Sb.") tento reklamační řád. Reklamační řád stanovuje podmínky a rozsah odpovědnosti za vady pro odvádění odpadních vod kanalizací. Dále stanovuje způsob a místo jejich uplatnění včetně nároků odběratele, vyplývajících z odpovědnosti provozovatele. Reklamační řád se vztahuje na dodávku odvádění odpadních vod kanalizací, které se uskutečňují na základě smlouvy uzavřené podle § 8 zákona č. 274/2001 Sb.

II. Rozsah odpovědnosti

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

U odvádění odpadních vod na dohodnutý způsob odvádění odpadních vod a na množství odváděných odpadních vod napojených na kanalizaci Obce.

III. Místo a forma uplatnění reklamace

1. Odběratel uplatní reklamaci:

a. písemně na adresu: Obec Osíčko, Osíčko 56, 768 61 Bystřice pod Hostýnem, IČ 00287563

b. osobně na Obci: V době úředních hodin, stanovených Obcí.

V případě osobně uplatněné reklamace je Obec jako provozovatel povinen sepsat písemný záznam o uplatněné reklamaci, který odběratel podepíše. Reklamující odběratel obdrží kopii tohoto záznamu;

2. Písemná reklamace musí obsahovat:

- jméno a příjmení odběratele, je-li fyzickou osobou nebo obchodní firmu (název) a IČ, je-li právnickou osobou, včetně kontaktní osoby, telefonického a faxového spojení;
- bydliště nebo sídlo odběratele;
- adresu místa vypouštění odpadních vod;
- popis vady nebo reklamace;
- datum podání reklamace a podpis odběratele.

3. Stejně údaje jsou nezbytné při reklamaci uplatněné telefonicky. Zaměstnanec provozovatele pověřený příjmem telefonicky uplatněných reklamací je povinen vyhotovit o takto podané reklamaci písemný záznam s uvedením výše specifikovaných údajů nezbytných pro vyřízení reklamace.

4. V případě písemností zaslanych odběratelem na adresu provozovatele, které nebudou obsahovat výše uvedené údaje nezbytné pro řádné uplatnění reklamace, bude odběratel vyzván, aby tyto údaje doplnil. Pokud tak ve stanovené lhůtě neučiní, má se za to, že je reklamace již bezpředmětná.

IV. Způsob a lhůty pro vyřízení reklamace

1. Provozovatel je povinen zajistit, aby po celou provozní dobu byl přístup telefonní či osobní zaměstnanec pověřený vyřizováním reklamací. 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. Reklamacie musí být vyřízena ve lhůtě do 30 dní, pokud se provozovatel s odběratelem nedohodli na lhůtě delší nebo nelze z technických důvodů stanovenou lhůtu splnit.

2. Provozovatel je povinen prověřit všechny závažné skutečnosti uváděné odběratelem, které se přímo týkají poskytovaných služeb v souvislosti se zajištěním dodávky vody a odváděním odpadních vod kanalizací.

3. V případě reklamacie, týkající se odvádění odpadních vod, je odběratel 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 odvádění odpadních vod.

4. V případě reklamacie odvádění odpadních vod dohodnutým způsobem a v dohodnutém množství zajistí provozovatel bez zbytečného odkladu prošetření reklamacie na místě samém. Odběratel nebo jím pověřená osoba má povinnost být přítomen u kontrolního odečtu stavu vodoměru a má možnost si telefonicky, osobně či písemně domluvit jiný termín ve lhůtě 1 měsíce, v případě, že termín oznámený provozovatelem je pro odběratele nevyhovující. Pokud nebude zajištěna přítomnost odběratele nebo jím pověřené osoby ve stanoveném nebo dohodnutém termínu, bude reklamacie považována za bezpředmětnou.

5. Fakturované údaje je možné reklamovat před uplynutím lhůty splatnosti příslušné faktury. Provozovatel je povinen podle povahy zjištěných chyb vystavenou fakturu opravit nebo vyhotovit fakturu novou. Oprávněnou reklamaci fakturovaných údajů přestává běžet původní lhůta splatnosti faktury. V případě reklamacie fakturovaných údajů po uplynutí lhůty splatnosti faktury je odběratel povinen fakturu uhradit. Po uplynutí lhůty splatnosti faktury je reklamacie fakturovaných údajů vyřizována formou dobropisu nebo vrubopisu. V případě neoprávněné reklamacie zůstává v platnosti původní lhůta splatnosti faktury a náklady spojené s takovou reklamací budou účtovány odběrateli.

V. Nároky vyplývající z odpovědnosti za vady

1. V případě reklamacie množství odvedené odpadní vody podle § 19 zákona 274/2001 Sb. Provozovatel neodpovídá za vady, pokud se prokáže, že odběratel porušil ustanovení Kanalizačního řádu o kvalitě vypouštěných odpadních vod. V tomto případě hradí náklady spojené s reklamací odběratel.

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

3. Uplatněním nároku z odpovědnosti za vady zůstává nedotčena odpovědnost provozovatele za škody způsobené provozem dle občanského zákoníku.

VI. Závěrečná ustanovení

Tento reklamační řád nabývá platnosti a účinnosti dnem podpisu.

V Osíčku 26.11.2021

Aleš Zobaník - OZO

Alena Gerhardová – starostka Obce

Tiskopis: Záznam z reklamace

ficiální název: Obec Osíčko

Přidružené části: - dle KN Příkazy u Osíčka

Adresa: Osíčko, Osíčko 56, 768 61 Bystřice pod Hostýnem

Telefon: [+420 573 390 227](tel:+420573390227)

Fax: -

E-mail: obec@osicko.cz

IČO: 00287 563

DIC: CZ00287 563

Číslo účtu: 1483 8853 29/0800, 8317 7902 97/0100, 94-4913691/0710

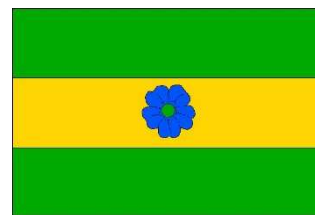
ID datové schránky: bgfajkt

Popis úřadu

Obecní úřad

Alena Gerhardová
starosta

[+420 573 390 227](tel:+420573390227)
obec@osicko.cz



Záznam z reklamace

poskytovaných služeb v souvislosti se zajištěním odvádění odpadních vod: Obec Osíčko, Osíčko 56, 768 61 Bystřice pod Hostýnem, IČ 00287563.

a. jméno a příjmení odběratele, je-li fyzickou osobou nebo obchodní firmu (název) a IČ, je-li právnickou osobou, včetně kontaktní osoby, telefonického a faxového spojení;

b. bydliště nebo sídlo odběratele;

c. adresu místa odběru pitné vody nebo vypouštění odpadních vod;

d. popis vady nebo reklamace;

e. datum podání reklamace

podpis odběratele.

Za provozovatele:

Poznámka: Stejně údaje jsou nezbytné při reklamaci uplatněné telefonicky. Obec, provozovatel pověřený příjmem telefonicky uplatněných 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 tyto údaje doplnil. Pokud tak ve stanovené lhůtě neučiní, má se za to, že je reklamace již bezpředmětná.