



Reklamační řád pro odvádění odpadních vod – obec Jevíněves

I. Obecná ustanovení

Obec Jevíněves, jako dodavatel služby odvádění odpadních vod 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.), a v návaznosti na zákon č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele tento reklamační řád.

Reklamační řád stanovuje podmínky a rozsah odpovědnosti za vady poskytovaných služeb v souvislosti s odváděním odpadních vod kanalizací. Dále stanovuje způsob a místo jejich uplatnění včetně nároků odběratele, vyplývajících z odpovědnosti dodavatele.

II. Rozsah odpovědnosti

Odběratel má právo uplatnit vůči dodavateli odpovědnost za vady a reklamace:

- na odvádění odpadních vod v dohodnutém rozsahu a stanoveným způsobem
- na množství odváděných odpadních vod

III. Místo a forma uplatnění reklamace

Odběratel uplatní reklamaci:

- a. písemně na adresu dodavatele, emailem – info@jevineves.cz nebo prostřednictvím datové schránky s9kb7g6
- b. osobně v sídle dodavatele – Jevíněves 28, v úředních hodinách

Písemná reklamace musí obsahovat:

- a) jméno a příjmení odběratele, je-li fyzickou osobou, a obchodní název firmy a IČ, je-li právnickou osobou, včetně kontaktní osoby a telefonického spojení
- b) bydliště nebo sídlo odběratele
- c) adresu místa vypouštění odpadních vod
- d) popis vady nebo reklamace

V případě písemností, 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 reklamace byla vzata zpět.

IV. Způsob a lhůty pro vyřízení reklamace

- a. dodavatel je povinen zajistit její vyřízení a podání písemné zprávy odběrateli o způsobu jejího vyřízení bez zbytečného odkladu, maximálně do 30 dnů od uplatnění reklamace, pokud se dodavatel s odběratelem nedohodli na lhůtě delší
- b. Dodavatel je povinen prověřit všechny závažné skutečnosti uváděné odběratelem, které se přímo týkají poskytovaných služeb v souvislosti se zajištěním odvádění odpadních vod kanalizací
- c. V případě reklamace odvádění odpadních vod dohodnutým způsobem a v dohodnutém množství zajistí odběratel a dodavatel bez zbytečného odkladu prošetření reklamace 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 dodavatelem je pro odběratele nevyhovující. Pokud nebude zajištěna přítomnost odběratele nebo jím pověřené osoby ve stanoveném nebo dohodnutém termínu, bude reklamace považována za bezpředmětnou. Odběratel je povinen umožnit přístup pověřeného zaměstnance dodavatele do připojené nemovitosti za účelem prověření odvádění odpadních vod, a předkládat dodavateli potřebné doklady k prověření

- d. správnosti účtovaného množství odváděných odpadních vod. Oprávněnou reklamací fakturovaných údajů přestává běžet původní lhůta splatnosti faktury. V případě neoprávněné reklamace zůstává v platnosti původní lhůta splatnosti faktury a náklady spojené s takovou reklamací budou účtovány odběrateli.
- e. V případě, že odběratel, který je spotřebitelem dle zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, nesouhlasí s výsledkem vyřízení reklamace u odběratele, 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

V. Nároky vyplývající z odpovědnosti za vady

- a. v případě oprávněné reklamace množství odváděné odpadní vody bude postupováno podle §19 zákona č.274/2001 Sb. Dodavatel neodpovídá za vady, pokud se prokáže, že odběratel porušil ustanovení Kanalizačního řádu o kvalitě a množství vypouštěných odpadních vod.
- b. v ostatních případech je odběratel povinen bez zbytečného odkladu na vlastní náklady oprávněnou reklamaci vyřešit, a to odstraněním závadného stavu.

VI. Závěrečná ustanovení

- a. V případě změny platných právních předpisů se budou právní vztahy mezi dodavatelem a odběratelem v reklamačním řízení řídit obdobnými ustanoveními nové právní úpravy
- b. Reklamační řád je veřejně přístupný na internetových stránkách dodavatele
- c. Přílohou reklamačního řádu je i reklamační list
- d. Tento reklamační řád nabývá účinnosti 1.1.2025.