# REKLAMAČNÍ ŘÁD
## ODVÁDĚNÍ ODPADNÍCH VOD

**Čl. 1**

**Obec Janov,** jako
subjekt zajišťující odvádění odpadních vod do kanalizace pro veřejnou potřebu (dále jen kanalizace), 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) tento reklamační řád.

**Čl. 2**

Reklamační řád stanovuje rozsah a podmínky odpovědnosti za 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 zákona.

**Čl. 3**

Odběratel má právo uplatnit vůči dodavateli odpovědnost za vady formou reklamace:
a) u odvádění odpadních vod
- na odvádění odpadních vod stanoveným způsobem
- na množství odváděných odpadních vod

b) u vyúčtování
- na nesprávně zúčtované zálohy
- na jakoukoliv vadu vyúčtování, která brání jeho včasné úhradě

**Čl. 4**

Reklamaci uplatňuje odběratel bez zbytečného odkladu:
- písemně v tištěné nebo elektronické podobě na adresu pro doručování písemností uvedenou ve smlouvě o dodávce vody a odvádění odpadních vod
- osobně na adrese Janov 216, 569 55 v provozní době pondělí a středa 8.00 - 17.00 mimo st. svátků s tím, že v případě takto uplatněné reklamace je zaměstnanec dodavatele pověřený vyřizováním reklamací povinen na žádost odběratele sepsat o tomto písemný záznam
- v případě reklamace jakosti dodávané pitné vody nebo odvádění odpadních vod, kdy může dojít ke škodě na majetku nebo ohrožení zdraví osob, lze reklamaci uplatnit telefonicky na telefonním čísle uvedeném v záhlaví smlouvy

**Čl. 5**

Písemná reklamace musí obsahovat:
- jméno a příjmení nebo obchodní jméno odběratele
- adresu odběratele, případně i kontaktní telefon nebo e-mail
- místo odběru pitné vody nebo vypouštění odpadních vod či místo uplatňování reklamace
- popis vady nebo reklamace

Stejné údaje jsou nezbytné pro reklamaci uplatněnou telefonicky. Zaměstnanec dodavatele, pověřený přijímáním telefonicky podaných reklamací, je povinen vyhotovit o takto podané reklamaci na žádost odběratele písemný záznam s uvedením výše specifikovaných údajů nezbytných pro vyřízení 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.

**Čl. 6**

Dodavatel je povinen zajistit, aby po celou provozní dobu byl na adrese Janov 216, 569 55 v provozní době pondělí a středa 8.00 - 17.00 mimo st. svátků přítomen zaměstnanec pověřený vyřizováním reklamací. 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 bez zbytečného odkladu na adresu odběratele. Reklamace musí být vyřízena nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění reklamace, vyjma případu uvedeného v čl. 10, pokud se dodavatel s odběratelem nedohodli jinak. Není-li možné reklamaci v uvedené lhůtě vyřídit, informuje dodavatel odběratele písemně o způsobu a termínu řešení.

**Čl. 7**

Odběratel je povinen poskytnout dodavateli nezbytnou součinnost při prošetřování a řešení reklamací, zejména je 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 odvedených odpadních vod.

**Čl. 8**

V případě reklamace množství odváděných odpadních vod, popřípadě způsobu jejich odvádění zajistí dodavatel nejpozději do 3 dnů prošetření reklamace na místě samém za přítomnosti odběratele nebo jím pověřené osoby. V případě oprávněné reklamace množství odváděných odpadních vod bude postupováno podle § 19 zákona.

**Čl. 9**

Údaje na faktuře je možné reklamovat tak, že ji odběratel vrátí dodavateli a uvede, které údaje považuje za nesprávné. Oprávněnou reklamací údajů před uplynutím lhůty splatnosti uvedené na faktuře přestává běžet původní lhůta splatnosti faktury. U reklamace po uplynutí lhůty splatnosti je odběratel povinen fakturu uhradit ve lhůtě splatnosti uvedené na faktuře. U oprávněné reklamace je dodavatel povinen podle povahy zjištěných chyb vystavenou fakturu opravit, vyhotovit fakturu novou, popř. provede opravu formou dobropisu nebo vrubopisu. V případě neoprávněné reklamace zůstává v platnosti původní faktura.

**Čl. 10**

Pokud odběratel neoznámí ukončení smluvního vztahu, postupuje dodavatel dle podmínek uvedených ve smlouvě. Reklamace z důvodu neoznámení změny odběratele jsou bezpředmětné.
V případě, že opravu vyúčtování bude třeba provést z důvodu nesplnění informačních povinností odběratele, bude tato oprava provedena na náklady odběratele.

**Čl. 11**

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 nebo při vynaložení odborné péče měl tuto vadu zjistit. V ostatním se uplatňovaní reklamací, pokud dále v reklamačním řádu není upraveno jinak, řídí přiměřeně ustanoveními občanského zákoníku.

**Čl. 12**

Reklamační řád byl schválen zastupitelstvem obce dne 16. 10. 2024, (č. usnesení: 7-6/2024) a nabývá účinnosti dnem schválení.