

# **REKLAMAČNÍ ŘÁD** **k odvádění odpadních vod**

## **1. Základní ustanovení**

Obec Říčky v Orlických horách, jako provozovatel kanalizace vydává ve smyslu § 36, odst. 3 písm. g) zákona č. 274/2001 Sb. o vodovodech a kanalizacích pro veřejnou potřebu, v platném znění a v návaznosti na zákon č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, v platném znění tento reklamační řád.

Reklamační řád stanovuje rozsah a podmínky odpovědnosti za vady, včetně nároků vyplývajících z této odpovědnosti.

Reklamační řád se vztahuje na odvádění odpadních vod realizované na základě písemné smlouvy uzavřené podle § 8 odst. 6 zákona č. 274/2001 Sb.

## **2. Způsob a podmínky uplatnění reklamace:**

Odběratel má právo uplatnit vůči dodavateli odpovědnost za vady (reklamaci) u odvádění odpadních vod:

- na odvádění odpadních vod v dohodnutém rozsahu a stanoveným způsobem
- na správnost určení množství odvádění odpadních vod
- na správnost vyúčtování stočného

Reklamaci uplatňuje odběratel:

- písemným sdělením doručeným na adresu sídla dodavatele uvedenou ve smlouvě o dodávce vody
- osobně v sídle dodavatele v úředních hodinách dodavatele s tím, že v případě ústně uplatněné reklamace je zaměstnanec dodavatele pověřený vyřizováním reklamací povinen sepsat o tomto písemný záznam.

V případě reklamace odvádění odpadních vod, kdy může dojít ke škodě na majetku nebo ohrožení zdraví osob, lze reklamaci uplatnit telefonicky na telefonním čísle 602 215 520. Zaměstnanec dodavatele pověřený přijímáním telefonicky podaných reklamací je povinen vyhotovit o takto podané reklamaci písemný záznam s uvedením výše specifikovaných údajů nezbytných pro vyřízení reklamace.

Reklamace musí obsahovat:

- jméno a příjmení odběratele
- kontaktní údaje odběratele
- adresu odběrného místa
- popis reklamované vady.

Reklamace, které nebudou obsahovat výše uvedené náležitosti, není dodavatel povinen vyřídit.

Jestliže je s reklamací spojena nutnost vrátit vystavenou fakturu, je odběratel povinen tuto fakturu vrátit dodavateli před uplynutím lhůty splatnosti. Dodavatel je pak povinen podle povahy nesprávnosti faktury fakturu opravit nebo vyhotovit fakturu novou. Oprávněným vrácením faktury přestává běžet původní doba splatnosti.

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

Dodavatel je povinen zajistit, aby v úředních hodinách byl v sídle dodavatele přítomen pracovník pověřený vyřizovat reklamace. 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, pokud se dodavatel s odběratelem nedohodli na delší lhůtě.

Odběratel je povinen poskytnout dodavateli nezbytnou součinnost při prošetřování a řešení reklamací, zejména je povinen umožnit přístup k vodoměru za účelem jeho kontroly, odečtu stavu nebo jeho výměny v souvislosti s prověřením jeho funkčnosti, umožnit přístup pověřeným zaměstnancům dodavatele do připojené nemovitosti a předkládat dodavateli potřebné doklady k prověření správnosti účtovaného množství odvedených odpadních vod.

Na základě reklamace určeného množství odvedených odpadních vod, kdy ze strany odběratele není zpochybňována funkčnost vodoměru a správnost měření, zajistí dodavatel ve lhůtě do 10 dnů od podání reklamace provedení kontrolního odečtu stavu vodoměru, a to za přítomnosti odběratele nebo jím pověřené osoby. Vyhodnocení reklamace bude provedeno

bezprostředně po provedení kontrolního opisu stavu vodoměru a porovnání zjištěných údajů s údaji o odběrném místě vedeném dodavatelem.

V případě reklamace množství odvedených odpadních vod z důvodu pochybnosti o správnosti měření dodané pitné vody vodoměrem, zajistí dodavatel na základě písemné žádosti odběratele ve lhůtě do 30- ti dnů od jejího doručení přezkoušení vodoměru u subjektu oprávněného provádět státní metrologickou kontrolu měřidel. Odběratel má právo požádat dodavatele o přezkoušení vodoměru nejpozději při výměně vodoměru. Výsledky přezkoušení oznámí dodavatel neprodleně písemně odběrateli.

Zjistí-li se při přezkoušení vodoměru vyžádaném odběratelem, že

- a) vodoměr je nefunkční nebo že údaje vodoměru nesplňují některý z požadavků stanovených zvláštním právním předpisem (zák.č. 505/1990 Sb., o metrologii), nebo pozbylo platnosti ověření vodoměru podle uvedeného právního předpisu, stanovení množství odvedených odpadních vod se v tom případě provádí podle skutečného odběru ve stejném období roku předcházejícímu tomuto období. V případě, že takové údaje nejsou k dispozici, nebo jsou zjevně zpochybnitelné, stanoví se množství dodané vody podle přílohy č. 12 vyhlášky č. 428/2001 Sb., kterou se provádí zákon o vodovodech a kanalizacích, v platném znění (dále jen „vyhláška“). Náklady spojené s přezkoušením a výměnou vodoměru hradí dodavatel.
- b) údaje vodoměru splňují požadavky stanovené zvláštním právním předpisem, hradí náklady spojené s výměnou a přezkoušením vodoměru odběratel.

Zjistí-li provozovatel nebo odběratel při kontrole nebo výměně vodoměru, že vodoměr údaje o množství dodávané vody nezaznamenává, vypočte se množství odvedených odpadních vod za příslušné období nebo jeho část podle odvedeného množství ve stejném období minulého roku. V případě, že takové údaje nejsou k dispozici, nebo jsou zjevně zpochybnitelné, stanoví se množství odvedených odpadních vod podle přílohy č. 12 vyhlášky.

Byla-li nefunkčnost nebo poškození vodoměru způsobena nedostatečnou ochranou vodoměru odběratelem nebo přímým zásahem odběratele vedoucím k poškození vodoměru, hradí újmu a náklady spojené s výměnou vodoměru odběratel.

Platnost reklamačního řádu je ke dni **1.10.2024**