

REKLAMAČNÍ ŘÁD

Obec Hluchov jako vlastník a provozovatel kanalizace (dále jen „dodavatel“) ve smyslu § 36 odst.3 písm. g) zákona č.274/2001 Sb., o vodovodech a kanalizacích pro veřejnou potřebu a o změně některých zákonů (zákon o vodovodech a kanalizacích), v platném znění, v souvislosti s odváděním odpadních vod kanalizací a službami s tím spojenými vydává tento reklamační řád.

Reklamační řád řeší rozsah a podmínky odpovědnosti dodavatele za vady dodávek a služeb, způsob a místo uplatnění práv vyplývajících z této odpovědnosti (reklamační řád).

1. Druhy práv z vad

Odběratel má právo uplatnit vůči dodavateli práva z neodvedení odpadních vod.

Odběratel má právo uplatnit vůči dodavateli práva z vad předpisu záloh, zejm. nesprávně stanovené výše záloh, nesprávně zúčtované zálohy a nesprávnou výši vyúčtování.

2. Místo a forma uplatnění reklamace

Odběratel může dodavateli vytknout vady písemně v listinné podobě poštou na adresu Obec Hluchov, Hluchov 2, 798 41 Kostelec na Hané, nebo v elektronické podobě e-mailem na e-mailovou adresu ou@hluchov.cz nebo datovou zprávou do datové schránky y7abi7k.

Odběratel může dodavateli vytknout vady též osobně v sídle obecního úřadu obce v úředních hodinách. Dodavatel zajistí, že po celou dobu úředních hodin bude přítomen zaměstnanec pověřený přijímáním vytčení vad (reklamací). Nelze-li vytčené vady vyřešit ihned, o ústním vytčení vad dodavatel sepiše záznam a jedno vyhotovení předá odběrateli.

Reklamace musí obsahovat :

1. jméno a příjmení, resp. Název odběratele,
2. kontaktní adresu odběratele,
3. adresu připojené nemovité věci,
4. popis vady a požadované nápravy.

Reklamace bez uvedení odběratele (anonymní reklamace) se nevyřizují. Pokud reklamace neobsahuje některou z ostatních náležitostí a nelze ji dovodit ze souvislostí, dodavatel odběratele vyzve k doplnění reklamace. Do doby doplnění chybějícího nebude reklamace řešena.

3. Lhůta pro vyřízení reklamace

Dodavatel vyřizuje ústní reklamace, pokud to umožňuje povaha věcí, zpravidla ihned při podání.

V případě písemné reklamace a v případě ústní reklamace, kterou dodavatel nevyřídí ihned při podání, je dodavatel povinen odběratele písemně vyzvat o způsobu vyřízení reklamace ve lhůtě 30 dnů, nebyla-li dohodnuta lhůta delší nebo něco jiného.

4. Řešení jednotlivých druhů reklamací

Dodavatel ověří odběratelem uváděné rozhodné skutečnosti týkající se reklamované záležitosti.

Pokud je to k prošetření reklamace potřebné, odběratel je povinen poskytnout dodavateli nezbytnou součinnost podle povahy případu, např. zpřístupnit kanalizační přípojku, vnitřní kanalizaci, vodoměr, umožnit zkoušku funkce těchto zařízení, odpovídat na doplňující dotazy a předkládat potřebné doklady, např. o materiálu, z něhož je zařízení zhotoveno atp.

Vady spočívající v neodvedení odpadních vod řeší dodavatel obnovením odvádění odpadních vod s případným náhradním odváděním odpadních vod. Náhradní odkanalizování v případě, že příčina vady tkví v kanalizační přípojce odběratele (mimo případy, za něž odpovídá dodavatel) nebo ve vnitřní kanalizaci, dodavatel zajišťuje jen v případě, že si tuto službu u něj odběratel objedná a uhradí ji.

5. Práva odběratele z vad

V případě vad účtovaného množství odvedené odpadové vody se postupuje podle § 17, resp. § 19 zákona o vodovodech a kanalizacích.

V ostatních případech je dodavatel povinen bez zbytečného odkladu na vlastní náklady oprávněnou reklamaci vyřešit, a to odstraněním závadného stavu, popř. spolu se zajištěním náhradního odvádění odpadních vod. Je-li stočné účtováno dvousložkově, dodavatel poskytne poměrnou slevu z pevné složky, pokud je kanalizace nefunkční nejméně 24 hodin.

6. Náklady na prošetření reklamace

Náklady na prošetření nese dodavatel. Je-li reklamace neoprávněná, resp. prokáže-li se odpovědnost odběratele za vznik vady, je dodavatel oprávněn odběrateli vyúčtovat vynaložené věcné a osobní náklady na její prošetření.

7. Práva odběratele, který je spotřebitelem

Pokud odběratel, který je spotřebitelem, nesouhlasí s vyřízením reklamace, je oprávněn obrátit se na Českou obchodní inspekci jako subjekt mimosoudního řešení spotřebitelských sporů. Bližší informace je možné získat na internetových stránkách www.coi.cz.

8. Účinnost reklamačního řádu

Reklamační řád je účinný ode dne 1.1.2026.