

REKLAMAČNÍ ŘÁD

I. Obecná ustanovení

- 1) Majitel kanalizace a ČOV 1600 EO OBEC Albrechtice v Jizerských horách , IČ/DIČ 00262277 / CZ00262277, adresa Albrechtice v Jizerských horách č.p. 226, 468 43, s poskytováním všech služeb se zajištěním pro odvádění odpadních vod a čištění OV v ČOV (NEBATOVĚ) 1600 EO, vydává podle § 36 odst. 3 písm. g) zákona č. 274/2001 Sb., o vodovodech a kanalizacích, v platném znění (dále jen „ZVK“) a v návaznosti na zákon č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, v platném znění, tento reklamační řád.
- 2) Reklamační řád stanovuje podmínky a rozsah odpovědnosti za reklamaci poskytovaných služeb v souvislosti se zajištěním a všech služeb na odvádění odpadních vod tlak. kanalizací a čištění těchto OV(dle platného VH rozh. na vyp. OV do vod povrchových) v ČOV 620 EO. Dále stanovuje způsob a místo jejich uplatnění včetně nároků odběratele, vyplývajících zodpovědnosti dodavatele.
- 3) Reklamační řád se vztahuje na odvádění odpadních vod kanalizací realizovaných na základě písemné smlouvy uzavřené dle § 8 odst. 6 ZVK.

II. Rozsah odpovědnosti

- 1) Odběratel má právo uplatnit vůči dodavateli odpovědnost za vady a reklamaci:
 - a) u odvádění a čištění odpadních vod na dohodnutý způsob odvádění odpadních vod, na množství odváděných odpadních vod a na technické problémy kanalizace
 - b) u vyúčtování a stočného

III. Místo a forma uplatnění reklamace

- 1) Odběratel uplatní reklamaci bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dní od skutečnosti, která je důvodem reklamace:
 - a) Písemně na adresu: Obec Albrechtice v Jizerských horách č.p. 226, 468 43
 - b) E-mailem na adresu: ucetni@albrechtice-jh.cz; IDDS: 3tnap4y
 - c) Osobně na Obecním úřadu Albrechtice v Jizerských horách v úředních hodinách
- 2) V případě osobně uplatněné reklamace je zaměstnanec dodavatele pověřený sepsáním reklamace povinen sepsat písemný záznam o uplatněné reklamaci, který odběratel podepíše. Kopii tohoto záznamu obdrží reklamující odběratel.
- 3) Písemná reklamace musí obsahovat:
 - a) Jméno a příjmení nebo obchodní jméno odběratele
 - b) Adresu nebo sídlo odběratele
 - c) Adresu místa odběru pitné vody nebo vypouštění odpadních vod, popř. číslo daňového dokladu
 - d) Popis vady nebo reklamace
 - e) Datum podání reklamace a podpis odběratele
- 4) V případě písemnosti zasláných odběratelem na adresu dodavatele, 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 je bezpředmětná.

IV. Způsob a lhůty pro vyřízení reklamace

- 1) Dodavatel je povinen zajistit, aby po celou provozní dobu byl v zákaznickém centru 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 ve lhůtě stanovené platnou legislativou, pokud se dodavatel s odběratelem nedohodli na lhůtě delší.
- 2) Dodavatel je povinen prověřit všechny závažné skutečnosti uváděné odběratelem, které se přímo týkají poskytovaných služeb v souvislosti se zajištěním odvádění odpadních vod kanalizací.
- 3) 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, zúčastnit se osobně odběru kontrolních vzorků nebo tím pověřit jinou osobu, umožnit přístup pověřených pracovníků dodavatele do připojené nemovitosti za účelem prověření odvádění odpadních vod a předkládat dodavateli potřebné doklady k prověření správnosti účtovaného množství odvádění odpadních vod.
- 4) V případě reklamace množství dodané pitné vody(stočné), kdy ze strany odběratele není zpochybňována funkčnost vodoměru a správnost měření, zajistí dodavatel do 5 pracovních dní od podání reklamace provedení kontrolního odečtu stavu vodoměru. 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. Vyhodnocení reklamace bude provedeno bez zbytečného odkladu po provedení kontrolního odečtu stavu vodoměru a porovnání zjištěných údajů s údaji

o odběrném místě vedenými dodavatelem.

- 5) V případě reklamace množství dodané pitné vody z důvodu pochybnosti o správnosti měření dodané pitné vody vodoměrem, zajistí dodavatel na základě písemné žádosti odběratele ve lhůtě do 30ti dnů od jejího doručení žádost o přezkoušení vodoměru u subjektu oprávněného provádět státní metrologickou kontrolu měřidel. Výsledek přezkoušení oznámí dodavatel neprodleně písemně odběrateli. Náklady spojené s přezkoušením a výměnou vodoměru budou hrazeny podle výsledku přezkoušení vodoměru ve smyslu § 17 odst. 4 ZVK.
- 6) Odběratel má právo zajistit si na vlastní náklady metrologickou zkoušku vodoměru na místě instalace, a to nezávislým měřidlem, připojeným na odbočení s uzávěrem za osazeným vodoměrem na potrubí vnitřního vodovodu před jeho prvním rozdělením. Tuto zkoušku provede za přítomnosti dodavatele na základě smlouvy s odběratelem Český metrologický institut, pokud to vnitřní vodovod umožňuje. Zjistí-li se odchylka větší, než připouští zákon č. 505/1990 Sb., o metrologii, v platném znění, bude vodoměr považován za nefunkční. Stanovení množství skutečně dodané vody se v takovém případě provede podle skutečného odběru ve stejném období roku předcházejícímu tomu období, které je předmětem reklamace nebo žádosti o přezkoušení vodoměru. V případě, že takové údaje nejsou k dispozici, nebo jsou zjevně zpochybnitelné, stanoví se množství dodané vody podle následného odběru ve stejném období roku nebo podle směrných čísel spotřeby vody, pokud se provozovatel s odběratelem nedohodne jinak. Za období k vypořádání se přitom považuje období od posledního skutečně provedeného odečtu vodoměru předcházejícího skutečnému odečtu vodoměru, na základě kterého došlo k výměně vodoměru do dne výměny vodoměru, související s reklamací nebo žádostí o jeho přezkoušení.
- 7) 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. Újmou se rozumí veškeré majetkové hodnoty, které dodavatel vynaložil nebo které by bylo nutné vynaložit, aby došlo k uvedení věci v předešlý stav. Tím nejsou dotčeny další nároky dodavatele v souladu s obecně závaznými právními předpisy.
- 8) V případě reklamace odvádění odpadních vod dohodnutým způsobem a v dohodnutém množství zajistí dodavatel bez zbytečného odkladu prošetření reklamace na místě samém za přítomnosti odběratele nebo jím pověřené osoby.
- 9) Fakturované údaje je možné reklamovat nejpozději do dne splatnosti příslušné faktury. Dodavatel je povinen podle povahy zjištěných chyb (nesprávný odečet, použití nesprávné ceny, početní chyba apod.) vystavenou fakturu opravit nebo vyhotovit fakturu novou. Oprávněnou reklamací fakturovaných údajů přestává běžet původní lhůta splatnosti faktury. V případě reklamace fakturovaných údajů po uplynutí lhůty splatnosti je odběratel povinen fakturu uhradit. V případě neoprávněné reklamace 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 oprávněné reklamace množství dodané pitné vody bude postupována podle § 17 ZVK, v případě oprávněné reklamace množství odvedené odpadní vody podle § 19 ZVK. Dodavatel 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 dodavatel 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 dodavatele za škody způsobené z provozní činnosti dodavatele dle §2924 občanského zákoníku.

VI. Závěrečná ustanovení

- 1) Tento reklamační řád nabývá platnosti a účinnosti 1.6.2021.