



Obec Paršovice

Paršovice 98, 753 55 Paršovice

IČ:00636461

DIČ:CZ00636461

REKLAMAČNÍ ŘÁD

I. Obecná ustanovení

- 1) Obec Paršovice, jako provozovatel sítí a zařízení pro odvádění odpadních vod veřejnou kanalizací (dále jen provozovatel) vydává ve smyslu § 36, odst. 3 písm. g., zákona č. 274/2001 Sb. o vodovodech a kanalizacích pro veřejnou potřebu v platném znění reklamační řád.
- 2) Reklamační řád stanovuje rozsah a podmínky odpovědnosti za vady poskytovaných služeb v souvislosti se zajištěním odvádění odpadních vod. Dále stanovuje způsob a místo jejich uplatnění včetně nároků odběratele vyplývajících z odpovědnosti provozovatele.
- 3) Reklamační řád se vztahuje na odvádění odpadních vod kanalizací, které se uskutečňují na základě písemné smlouvy uzavřené podle § 8 odst. 6 zákona č. 274/2001 Sb., v platném znění.

II. Rozsah odpovědnosti

Odběratel má právo uplatnit vůči provozovateli odpovědnost za vady a reklamaci:

- a) na odvádění odpadních vod stanoveným způsobem
- b) na množství odváděných odpadních vod
- c) na vyúčtování související s body a), b),

III. Místo a forma uplatnění reklamace

1) Způsob podání reklamace

- a) **osobně** na adrese Obecní úřad Paršovice, Paršovice 98, 753 55 Paršovice v kanceláři starosty v úředních hodinách uvedených na webových stránkách provozovatele www.obecparsovice.cz
- b) **písemně** na adresu provozovatele uvedenou ve Smlouvě o odvádění a čištění odpadních vod
- c) **elektronickou poštou** na adresu starosta@obecparsovice.cz
- d) **telefonicky** uplatnit pouze v případě reklamace závady v odvádění odpadních vod, v jejímž důsledku může dojít bezprostředně ke škodě na majetku nebo ohrožení zdraví osob, tel. 602 514 349

2) Reklamace musí obsahovat

- a) jméno a příjmení odběratele, popř. obchodní jméno odběratele
- b) adresu odběratele, kontaktní údaje odběratele (tel., mob., mail)
- c) číslo platné Smlouvy na odvádění a čištění odpadních vod
- d) číslo odběrného místa nebo adresu místa vypouštění odpadních vod pro uplatnění reklamace
- e) popis vady a reklamace
- f) datum podání

Uvedené údaje jsou nezbytné u všech způsobů podání reklamace.

V případě reklamace neobsahující potřebné údaje, bude odběratel vyzván k doplnění těchto údajů, a to do 7 kalendářních dnů. Pokud tak ve stanovené lhůtě neučiní, má se za to, že je reklamace bezpředmětná.

IV. Způsob a lhůty pro vyřízení reklamace

- 1) V případě, že není možno vyřídit reklamaci ihned na místě jejího podání, je provozovatel povinen zajistit její vyřízení a podání písemné zprávy o způsobu vyřízení na adresu odběratele bez zbytečného odkladu. Reklamacie musí být vyřízena nejpozději do 30 dnů od uplatnění reklamace. Ve složitých případech, kdy k vyřízení reklamace je třeba předložení dalších úkonů (znalecký posudek, odborné vyjádření atd.) se lhůta prodlužuje o dobu nezbytně nutnou k zajištění těchto úkonů.
- 2) Provozovatel je povinen prověřit všechny závažné skutečnosti uváděné odběratelem v reklamaci.
- 3) Odběratel je povinen poskytnout provozovateli nezbytnou součinnost při prověřování a řešení reklamace, zejména je povinen umožnit přístup pověřeným zaměstnancům provozovatele do připojené nemovitosti za účelem prověření odvádění odpadních vod. Dále je povinen předložit provozovateli potřebné doklady k prověření správnosti účtovaného množství dodané pitné vody a odvádění odpadních vod.
- 4) Postup při reklamačním řízení:
 - a) V případě reklamace odvádění odpadních vod v dohodnutém rozsahu a stanoveným způsobem zajistí provozovatel v havarijních případech neprodleně, v ostatních případech bez zbytečného odkladu do 3 dnů prošetření reklamace na místě samém, za přítomnosti odběratele nebo jím pověřené osoby.
 - b) V případě reklamace množství odváděných odpadních vod je provozovatel povinen do 30 dnů prověřit údaje, na základě kterých je množství stanoveno.
 - c) Při určování výše stočného pomocí ročních směrných čísel potřeby vody je povinen odběratel oznámit změnu v počtu obyvatel nemovitosti nebo změnu ovlivňující použití jiného směrného čísla provozovateli do 7 dnů ode dne vzniku změny a řádně doložit. Nejpozději, tak může učinit do dne vystavení faktury za období, v němž nastala předmětná změna. Na pozdější reklamace (po vystavení fakturace) již nebude brán zřetel a nové skutečnosti se zohlední až v příštím zúčtovacím období.
 - d) Vyúčtování služeb obsahující údaje, se kterými odběratel nesouhlasí, je nutno reklamovat ihned po obdržení daňového dokladu. Při oprávněné reklamaci je provedeno storno daňového dokladu a vystavení opraveného dokladu s novou lhůtou splatnosti. V případě většího množství vyúčtovaných odběrných míst na daňovém dokladu je nutno provést úhradu a reklamovaná částka je vrácena formou řádného dobropisu.
 - e) Dle podmínek odvádění odpadních vod, které jsou součástí smluvního vztahu, je odběratel povinen nahlásit do 7 kalendářních dnů veškeré změny týkající se odběrného místa. Reklamacie z důvodu nenahlášení změny odběratele je bezpředmětná. Do doby ukončení odběru nebo převedení odběru na jiného odběratele odpovídá za všechny vzniklé závazky původní odběratel.

V. Nároky vyplývající z odpovědnosti za vady

- 1) V případě oprávněné reklamace množství odvedené odpadní vody bude postupováno podle § 19 téhož zákona č.274/2001S Sb.
- 2) V ostatních případech je provozovatel povinen bez zbytečného odkladu na vlastní náklady oprávněnou reklamaci vyřešit, a to odstraněním závadného stavu.

Ing. Lubomír Dostál
starosta obce