

REKLAMAČNÍ ŘÁD

PROVOZOVATELE KANALIZACE PRO VEŘEJNOU POTŘEBU

OBEC PODOMÍ

Kanalizace a ČOV

1. Obecná ustanovení

Obec Podomí jako vlastník a provozovatel kanalizace pro veřejnou potřebu vydává ve smyslu § 36, odst. 3, písm. g, zák. č. 274/2001 Sb., o vodovodech a kanalizacích pro veřejnou potřebu 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 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 č. 274/2001 Sb.

2. Rozsah a podmínky reklamace

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

- na odvádění odpadních vod v dohodnutém rozsahu a stanoveným způsobem
- na množství odváděných odpadních vod.

- Reklamaci uplatňuje odběratel:

- a. písemně na adresu pro doručování písemností uvedenou ve smlouvě o odvádění odpadních vod
- b. osobně na Obecním úřadě Podomí v úředních hodinách: pondělí 8:00 – 17:00 hod., úterý 8:00 – 17:00 hod. a středa 8:00 – 15:00 hod., s tím, že v případě ústně uplatněné reklamace je pracovník dodavatele povinen sepsat o tomto písemný záznam, který odběratel podepíše. Kopii záznamu reklamující odběratel obdrží
- c. elektronickou poštou na adresu: epodatelna@podomi.cz
- d. v případě reklamace odvádění odpadních vod, kdy může dojít ke škodě na majetku nebo ohrožení zdraví osob, lze reklamaci uplatnit telefonicky na tel. č: 724186601.

- Písemná Reklamace musí obsahovat:

- a. jméno a příjmení odběratele, je-li fyzickou osobou nebo obchodní firmu (název) a IČ, je-li právnickou osobou, včetně kontaktní osoby, telefonického spojení
- b. bydliště nebo sídlo a korespondenční adresu odběratele
- c. místo vypouštění odpadních vod
- d. popis vady nebo reklamace
- e. datum podání 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 a budou dodavatelem řešeny jako stížnosti v souladu s obecně závaznými právními předpisy.

3. Způsob a lhůty pro vyřízení 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
- Dodavatel je povinen prověřit všechny skutečnosti, které odběratel v reklamaci uvádí
- Odběratel je povinen poskytnout dodavateli nezbytnou součinnost při prošetřování a řešení reklamací, zejména je povinen umožnit přístup k vnitřní kanalizaci, zúčastnit se osobně odběru kontrolních vzorků nebo tímto pověřit jinou osobu, umožnit přístup pověřeným osobám dodavatele do připojené nemovitosti za účelem prověření odvádění odpadních vod a předkládat dodavateli potřebné doklady k prověření správnosti účtovaného množství odvádění odpadních vod
- V případě reklamace odvádění odpadních vod v dohodnutém rozsahu a stanoveným způsobem zajistí dodavatel nejpozději do 48 hodin prošetření reklamace na místě samém za přítomnosti odběratele nebo jím pověřené osoby

4. Nároky vyplývající z odpovědnosti za vady

- V ostatních případech je dodavatel povinen bez zbytečného odkladu na vlastní náklady oprávněnou reklamaci vyřešit, a to odstraněním závadného stavu
- Uplatněním nároku z odpovědnosti za vady zůstává nedotčena odpovědnost dodavatele za škody způsobené provozem dle zákona číslo 89/2012 Sb, občanského zákoníku v platném znění, přičemž při uplatnění nároku odběratel není tímto reklamačním řádem vázán

5. Závěrečná ustanovení

Tento reklamační řád nabývá účinnosti dnem 01. 01. 2026

Larissa Kucelová



Obec Podolí
Podolí 89
633 04