

REKLAMAČNÍ ŘÁD

PROVOZOVATELE KANALIZACE PRO VEŘEJNOU POTŘEBU

OBEC PŘIBICE

Kanalizace a ČOV

1. Obecná ustanovení

Obec Přibice 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 Přibice v úředních hodinách: pondělí 7:30 – 12:00, 13:00 – 17:00 a středa 7:30 – 12:00 hod., 13:00 – 17:00, 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: podatelna@pribice.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: 702 106 066
 - 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 1.1.2026.

OBEC PŘIBICE
691 24 PŘIBICE 84
IČ: 00600211
DIČ: CZ00600211 ©

