

## OBEC RAČICE

### REKLAMAČNÍ ŘÁD

#### Odvádění odpadních vod

- I. Majitel tlakové kanalizace a ČOV (vlastník 1) – Dodavatel (dle pův. PD ČOV 620 EO fa Recing), **OBEC Račice, IČ/DIČ 00525412, adresa: Račice čp. 117, 41108 Štětí, s poskytováním všech služeb se zajištěním pro odvádění, předávání odpadních vod a mechanicko - biologického čištění OV v ČOV Račice (velikostní kategorie dle NV 401/2015Sb. 500-2.200EO), 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.
- II. Reklamační řád stanovuje rozsah a podmínky odpovědnosti za vady poskytovaných služeb v souvislosti se zajištěním odvádění odpadních. Dále stanovuje způsob a místo jejich uplatnění včetně nároků odběratele vyplývajících z odpovědnosti.
- III. Reklamační řád se vztahuje na odvádění OV tlakovou kanalizací do ČOV, tak i na předávání odpadních vod z retenční nádrže vlastníka 2 do ČOV vlastníka 1 (přímý nátok OV vlastníka 2 do ČOV vlastníka 1) realizovaných na základě písemné smlouvy mezi producenty OV a vlastníkem tlakové kanalizace a ČOV na odvádění odpadních vod, uzavřené dle ustanovení a náležitostí § 8 odst. 17) ZVK. Dále se vztahuje na dohody uzavřené dle ustanovení a náležitostí Dohody vlastníků provozně souvisejících kanalizací dle §8 odst. 3 a15) ZVK pro vlastníka 2.

#### I. Rozsah odpovědnosti

Odběratel (běžný producent OV nebo vlastník 2) má právo uplatnit vůči Dodavateli (vlastníku 1) odpovědnost za vady a reklamaci:

- a. na odvádění odpadních vod stanoveným způsobem
- b. na množství odváděných odpadních vod
- c. na související služby s odváděním odpadních vod
- d. na vyúčtování výše stočného, či jakékoliv vady faktury

#### II. Místo a forma uplatnění reklamace

- 1) Odběratel (vlastník 2) uplatní reklamaci bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dní od skutečnosti, která je důvodem jeho reklamace:
  - a. Písemně doporučeně poštou na adresu: Obec Račice čp.117, 41108 Štětí
  - b. Elektronickou poštou na adresu: [urad@racice.cz](mailto:urad@racice.cz) nebo přes DS, IDDS: chiaqwt
  - c. Osobně na OÚ Račice: v úředních hodinách
  - d. Telefonicky pouze v případě, že se jedná o reklamaci jakosti dodané vody v odvádění odpadních vod, v jejímž důsledku může dojít bezprostředně ke škodě na majetku nebo ohrožení zdraví osob, tel. 602191902
- 2) Reklamace musí obsahovat:
  - a. Datum a čas nahlášení vady nebo reklamace
  - b. Jméno a příjmení nebo obchodní jméno odběratele (běžného producenta OV) nebo (vlastníka 2)
  - c. Adresu odběrného místa
  - d. Kontaktní údaje (tel., mob., mail)
  - e. Čas předání
  - f. Čas a popis odstranění vady nebo reklamace
  - g. Odběratel (vlastník 2) je povinen telefonickou reklamaci následně bez zbytečného odkladu doplnit některým ze způsobů uvedených výše pod body 1 a), 1 b) nebo 1 c). Pokud tak odběratel (vlastník 2) neučiní do 3 pracovních dnů od uplatnění telefonické reklamace, nelze k takové reklamaci přihlížet.
- 3) **Písemná reklamace musí obsahovat:**
  - a. Jméno a příjmení nebo obchodní jméno odběratele (vlastníka 2)
  - b. Adresu nebo sídlo odběratele (vlastníka 2)
  - c. Adresu místa odběru pitné vody nebo vypouštění OV (předávání OV) odpadních vod, popř. číslo daňového dokladu
  - d. Popis vady nebo reklamace
  - e. Datum podání reklamace a podpis odběratele (vlastníka 2)
  - f. V případě písemnosti zaslanych odběratelem (vlastníkem 2) na adresu dodavatele (vlastníka 1), které nebudou obsahovat výše uvedené údaje nezbytně pro řádné uplatnění reklamace, bude odběratel (vlastník 2) vyzván, aby tyto údaje doplnil. Pokud tak ve stanovené lhůtě neučiní, je reklamace považována za bezpředmětnou.

#### III. Způsob a lhůty pro vyřízení reklamace

- 1) Dodavatel (vlastník 1) je povinen zajistit, aby během úředních hodin byl na obecním úřadu 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 jinak.
- 2) Dodavatel (vlastník1) je povinen prověřit všechny závažné skutečnosti uváděné odběratelem (vlastníkem 2), které se přímo týkají poskytovaných služeb v souvislosti se zajištěním odvádění odpadních vod kanalizací nebo předáváním OV od vlastníka 2 přímým nátokem na ČOV vlastníka 1.

- 3) Odběratel (vlastník 2) je povinen poskytnout dodavateli (vlastník 1) 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 (vlastníka 1) do připojené nemovitosti za účelem prověření odvádění odpadních vod a předkládat dodavateli (vlastníku 1) potřebné doklady k prověření správnosti účtovaného množství odvádění odpadních vod dle podmínek ve smlouvě na odvádění.
- 4) V případě reklamace množství dodané pitné vody u běžných producentů (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 (vlastníkem 1).
- 5) Reklamace množství předávané OV měřené dohodnutým přímým měřením (dle Dohody) zařízení ve vlastnictví vlastníka 1 umístěného v objektu ČOV vlastníka, dle podmínek uvedených v Dohodě vlastníků o provozně souvisejících kanalizací a VHI, není ze strany vlastníka 2, ale je ze strany dodavatele (vlastníka 1), v případě, že odběratel (vlastník 2) nepředloží certifikát o validaci měrného objektu a prolongaci vždy s aktualizací po uplynutí certifikace, dále nepředloží-li vlastníka 2 pravidelné své měsíční a kvartální výpisy záznamu průtoků do 3 dnů před fakturací, nebo jestliže odběratel (vlastník 2) nedodrží termín v Dohodě (60 ti dnů od podpisu Dohody) na „IT technologii přenosu a archivace svých dat průtoků „ve svém zařízení vlastníka 2 na pozemku vlastníka 1, do svého PC vlastníka 2. Nedodržení smluvních podmínek Dohody se řeší nejprve penalizací viz obchodní podmínky příp. odstoupením od Dohody.
- 6) 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 30 ti dnů od jejího doručení žádost o přezkoušení vodoměru u subjektu oprávněného provádět státní metrologickou kontrolu měřidel. Výsledek přezkoušení oznámí neprodleně dodavatel (vlastník 1) písemně odběrateli (vlastník 2). Náklady spojené s přezkoušením a výměnou vodoměru budou hrazeny podle výsledku přezkoušení vodoměru ve smyslu § 17 odst. 4 ZVK.
- 7) 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, který předcházel skutečnému odečtu vodoměru.
- 8) Byla-li nefunkčnost nebo poškození vodoměru způsobena nedostatečnou ochranou vodoměru odběratelem (vlastníkem 2) nebo přímým zásahem odběratele (vlastníka 2) vedoucím k poškození vodoměru, hradí újmu a náklady spojené s výměnou vodoměru odběratel. Újmu 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 (vlastníka 1) v souladu s obecně závaznými právními předpisy.
- 9) V případě reklamace odvádění (předávání) odpadních vod dohodnutým způsobem a v dohodnutém množství zajistí dodavatel (vlastník 1) bez zbytečného odkladu prošetření reklamace na místě samém za přítomnosti odběratele (vlastník 2) nebo jím pověřené osoby.
- 10) Fakturované údaje je možné reklamovat nejpozději do dne splatnosti příslušné faktury. Dodavatel (vlastník 1) je povinen (nesprávný odečet, použití nesprávné ceny, početní chyba apod.) vystavenou fakturu opravit nebo vyhotovit fakturu novou. Oprávněnou reklamaci 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.

#### IV. 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 (předávané) odpadní vody podle § 19 ZVK. Dodavatel (vlastník 1) neodpovídá za vady, pokud se prokáže, že odběratel (vlastník 2) porušil ustanovení Dohody nebo Smlouvy na odvádění odpadních vod nebo Kanalizačního řádu o smluvní maximálně povolené kvalitě, množství vypouštěných odpadních vod a množství vypouštěného látkového znečištění. V tomto případě hradí náklady na reklamaci odběratel (vlastník 2).
- 2) V ostatních případech je dodavatel (vlastník 1) 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 (vlastníka 1) za škody způsobené z provozní činnosti dodavatele (vlastníka 1) dle §2924 občanského zákoníku.

#### V. Závěrečná ustanovení

Tento reklamační řád nabývá účinnosti dnem 1.8.2021, aktualizace provedena k 1.10.2021 platnosti a účinnosti dnem podpisu.

V Račicích 22.9.2021

