



# OBEC NOVÁ VES U CHOTĚBOŘE

## 58273 Nová Ves u Chotěboře 63

tel. 569621528, [www.novavesuchot.cz](http://www.novavesuchot.cz), [obec@novavesuchot.cz](mailto:obec@novavesuchot.cz)

# REKLAMAČNÍ ŘÁD

Nabývá účinnosti dne:

2. 6. 2015

Zpracoval : Ing. Miloš Uchytíl

Podpis:

Datum: 30.5.2015

Obec  
**Nová Ves u Chotěboře**  
PSČ: 582 73  
IČO: 579980

## Obsah

I. Úvodní ustanovení.....	3
II. Rozsah a podmínky reklamace.....	3
III. Způsob a lhůty pro vyřízení reklamace.....	4
IV. Nároky vyplývající z odpovědnosti za vady.....	4
V. Závěrečná ustanovení.....	5

## I. Úvodní ustanovení

Obec Nová Ves u Chotěboře, IČO: 00579980, se sídlem Nová Ves u Chotěboře 63, 582 73 Nová ves u Chotěboře, jako dodavatel odvádění odpadních vod vydává ve smyslu § 36, odst. 3, písm. c) zákona č. 274/2001 Sb. v platném znění, o vodovodech a kanalizacích pro veřejnou potřebu a o změně některých zákonů a 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 vady a reklamaci poskytovaných služeb v souvislosti se zajištěním odvádění odpadních vod kanalizací, resp. další služby poskytované a.s., 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 výše uvedeného zákona a další služby poskytované a.s.

## II. Rozsah a podmínky reklamace

1) Odběratel má právo uplatnit vůči dodavateli odpovědnost za vady a reklamaci :

a) u odvádění odpadních vod:

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

b) u ostatních služeb:

- na kvalitu práce
- na množství práce
- termín plnění a další podmínky dle SOD

(2) Reklamaci uplatňuje odběratel:

- písemně na adresu pro doručování písemností uvedenou ve smlouvě o dodávce vody a odvádění odpadních vod, resp. smlouvě o dílo, tj. Obec Nová Ves u Chotěboře, IČO: 00579980, se sídlem Nová Ves u Chotěboře 63, 582 73 Nová ves u Chotěboře
- osobně na obecním úřadě

(3) V případě odvádění odpadních vod, kdy může dojít ke škodě na majetku nebo ohrožení zdraví osob, lze reklamaci uplatnit telefonicky na tel.č. 602537984 – starosta obce, 601552942 - pracovník ČOV

(4) Písemná reklamace musí obsahovat :

- jméno a příjmení odběratele,
- adresu odběratele

- místo vypouštění odpadních vod, příp. provedené služby
- popis vady nebo reklamace.

Stejné údaje jsou nezbytné pro reklamaci uplatněnou telefonicky – č. tel. 602537984 , 601552942. Zaměstnanec dodavatele pověřený přijímáním telefonicky podaných reklamací je povinen vyhotovit o takto podané reklamaci písemný záznam s uvedením výše specifikovaných údajů nezbytných pro vyřízení reklamace.

(5) 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.

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

(1) Dodavatel je povinen zajistit, aby po celou provozní dobu byl v zákaznických centrech přítomen zaměstnanec pověřený vyřizovat 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.

(2) 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 vsouvislosti s prověřením jeho funkčnosti, zúčastnit se osobně odběru kontrolních vzorků nebo tímto pověřit jinou osobu, umožnit přístup pověřeným zaměstnancům dodavatele do připojené nemovitosti za účelem prověření odvádění odpadních vod a předkládat dodavateli potřebné doklady k prověření správnosti účtovaného množství dodané pitné vody a odvádění odpadních vod, atd.

a) v případě reklamace odvádění odpadních vod v dohodnutém rozsahu a stanoveným způsobem zajistí dodavatel nejpozději do 24 hodin prošetření reklamace na místě samém za přítomnosti odběratele nebo jím pověřené osoby.

b) v případě reklamace množství odváděných odpadních vod je dodavatel povinen do 3 dnů prověřit údaje, na základě kterých je množství stanoveno. V případech velkých provozoven využívaných k podnikatelským účelům, kdy není množství odpadních vod měřeno, může se dodavatel s odběratelem dohodnout na prověření množství odváděných odpadních vod umístěním měřícího zařízení dodavatele na dohodnutém místě a po stanovenou dobu.

c) jestliže je s reklamací spojena nutnost vrátit vystavenou fakturu, je odběratel povinen tuto fakturu vrátit dodavateli před uplynutím lhůty splatnosti. Dodavatel je pak povinen podle povahy nesprávnosti faktury fakturu opravit nebo vyhotovit fakturu novou. Oprávněným vrácením faktury přestává běžet původní lhůta splatnosti.

### **IV. Nároky vyplývající zodpovědnosti za vady**

(1) V případě dodávky pitné vody, u které bylo na základě reklamace její jakosti prokázáno, že nespĺňuje hygienické požadavky na pitnou vodu dle vyhl. č. 252/2004 Sb. a vyhl. č. 307/2002 Sb. ve znění pozdějších předpisů a která byla orgánem ochrany veřejného zdraví ve smyslu zákona č.

258/2000 Sb. prohlášena za užitkovou, má odběratel právo na poskytnutí slevy z vodného, přičemž výše této slevy bude stanovena individuálně s přihlédnutím k závažnosti vady.

(2) V případě oprávněné reklamace množství odvedené odpadní vody podle § 19 zákona č. 274/2001 Sb.,

(3) V ostatních případech je dodavatel povinen bez zbytečného odkladu na vlastní náklady oprávněnou reklamaci vyřešit, a to odstraněním závadného stavu.

(4) Uplatněním nároku z odpovědnosti za vady zůstává nedotčena odpovědnost dodavatele za škody způsobené provozem dle občanského zákoníku, popřípadě za škodu způsobenou vadou výrobku dle zákona č. 59/1998 Sb.

## **V. Závěrečná ustanovení**

(1) Seznam příloh:

- Záznam reklamace uplatněné na

(2) Tento reklamační řád je trvale k dispozici na těchto místech:

- Na obecním úřadě

V Nové Vsi u Chotěboře, dne 30. května 2015

## Záznam reklamace uplatnění na:

- Odvádění odpadních vod v dohodnutém rozsahu a stanoveným způsobem \*)
- množství odváděných odpadních vod \*)
- ostatní služby \*)

Datum reklamace:

Zadavatel reklamace/ stěžovatel (jméno, adresa, kontakt – telefon):

Místo( lokalizace) reklamce (adresa):

Obsah reklamace (popis stížnosti – nevyhovující objem, kvalita prací.)

Reklamaci přijal: ( datum, jméno)

Reklamace bude vyřešena do .....

.....  
Zadavatel reklamace –podpis

.....  
podpis a razítko

V případě vyřízení reklamace v místě podání – uveďte způsob vyřízení \*)

.....  
**Zadavatel reklamace –podpis**

\*) Nehodící škrtněte