



REKLAMAČNÍ ŘÁD

I. Obecná ustanovení

1. Obec Jeseník nad Odrou, IČO: 00297976 jako provozovatel splaškové kanalizace v obci Jeseník nad Odrou (dále jen „dodavatel“) vydává ve smyslu § 36 odst. 3 písm. g) zákona č. 274/2001 Sb., o vodovodech a kanalizacích pro veřejnou potřebu, v platném znění (dále jen „zákon č. 274/2001 Sb.“) tento reklamační řád.
2. Reklamační řád stanovuje podmínky a rozsah odpovědnosti za vady poskytovaných služeb v souvislosti se zajištěním odvádění odpadních vod kanalizací realizovaných na základě písemné smlouvy uzavřené podle § 8 odst. 6 a 17 zákona č. 274/2001 Sb.
3. Dále stanovuje způsob a místo jejich uplatnění včetně nároku odběratele, vyplývajících z odpovědnosti dodavatele.

II. Rozsah odpovědnosti

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

- a) u odvádění odpadních vod:
 - na dohodnutý způsob odvádění odpadních vod a
 - na množství odváděných odpadních vod.
- b) u vyúčtování:
 - na nesprávně stanovenou výši stočného,
 - na jakoukoliv vadu vyúčtování, která brání jeho včasné úhradě.

III. Místo a forma uplatnění reklamace

1. Reklamaci uplatňuje odběratel:

- a) písemně na adresu dodavatele uvedenou ve smlouvě o odvádění odpadních vod,
- b) osobně v provozní době Obecního úřadu v Jeseník nad Odrou,
- c) telefonicky 558 846 931, 558 846 938
- d) elektronicky:
 - na adresu: obec@jeseniknadodrou.cz
 - datovou schránkou: em3br89
- e) sepsáním písemného záznamu v sídle Obecního úřadu Jeseník nad Odrou.
- f) V případě reklamace odvádění odpadních vod, kdy může dojít ke škodě na majetku nebo ohrožení zdraví osob, lze reklamaci uplatnit všemi dostupnými technickými prostředky (telefonicky, elektronicky) mimo provozní dobu.

2. V případě osobně uplatněné reklamace je zástupce dodavatele pověřený sepsáním reklamací povinen sepsat písemný záznam o uplatněné reklamaci, který odběratel podepíše. Reklamující odběratel obdrží kopii tohoto záznamu.

3. Reklamace uplatněná osobně, telefonicky nebo elektronicky musí obsahovat:

- a) jméno a příjmení odběratele, je-li fyzickou osobou nebo obchodní firmu (název) a IČO, je-li právnickou osobou, včetně kontaktní osoby a telefonického spojení,
- b) bydliště nebo sídlo odběratele,
- c) číslo uzavřené smlouvy o odvádění odpadní vody,
- d) adresu místa vypouštění odpadních vod,
- e) popis vady nebo reklamace,
- f) jaký způsob vyřízení reklamace odběratel požaduje,
- g) datum podání reklamace.

4. V případě, že reklamace odběratele nebude obsahovat výše uvedené údaje nezbytné pro řádné uplatnění reklamace, bude odběratel vyzván, aby tyto údaje doplnil. Pokud tak ve stanovené lhůtě neučiní, má se za to, že je reklamace již bezpředmětná.

IV. Způsob a lhůty pro vyřízení reklamace

1. Dodavatel je povinen zajistit, aby po celou provozní dobu byl zástupce pověřený vyřizováním reklamací přítomen. 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 30 dnů od uplatnění reklamace, pokud se dodavatel s odběratelem nedohodli na lhůtě delší.

2. Dodavatel je povinen prověřit všechny závažné skutečnosti uváděné odběratelem, které se přímo týkají poskytovaných služeb v souvislosti se zajištěním odvádění odpadních vod kanalizací.

3. V případě reklamace, týkající se odvádění odpadních vod v dohodnutém rozsahu a stanoveným způsobem zajistí dodavatel bez zbytečného odkladu prošetření reklamace na místě samém za přítomnosti odběratele nebo jím pověřené osoby. Dále je odběratel povinen umožnit přístup pověřeným zaměstnancům dodavatele do připojené nemovitosti za účelem prověření odvádění odpadních vod a předkládat dodavateli potřebné doklady k prověření správnosti účtovaného množství odvádění odpadních vod.

4. Vadu vyúčtování služeb (faktury) může odběratel reklamovat bez zbytečného odkladu poté, co měl možnost takovou vadu zjistit.

V případě, že je reklamace uplatňována na základě vystavené faktury, je odběratel povinen tuto fakturu vrátit dodavateli a reklamaci uplatnit před uplynutím lhůty splatnosti.

Dodavatel je povinen podle povahy zjištěných chyb vystavenou fakturu opravit nebo vyhotovit fakturu novou. Oprávněnou reklamaci fakturovaných údajů přestává běžet původní lhůta splatnosti faktury. V případě neoprávněné reklamace zůstává v platnosti původní lhůta splatnosti faktury a náklady spojené s takovou reklamací budou účtovány odběrateli.

5. V případě, že odběratel, který je spotřebitelem dle zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, nesouhlasí s výsledkem vyřízení reklamace u dodavatele, je oprávněn obrátit se na Českou obchodní inspekci (ČOI) jako subjekt mimosoudního řešení spotřebitelských sporů. Bližší informace je možné získat na webových stránkách ČOI www.coi.cz.

V. Nároky vyplývající z odpovědnosti za vady

1. Dodavatel neodpovídá za vady, pokud se prokáže, že odběratel porušil ustanovení Kanalizačního řádu o kvalitě vypouštěných odpadních vod. V tomto případě hradí náklady spojené s reklamací odběratel.

2. V ostatních případech je dodavatel 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 podle jiných právních předpisů.

VI. Závěrečná ustanovení

Tento reklamační řád nabývá platnosti a účinnosti schválením Radou obce Jeseník nad Odrou dne 23. 06. 2025, usnesením č. 15/36R/2025.

Informace a kontakty:

Adresa dodavatele: Jeseník nad Odrou 256, 742 33 Jeseník nad Odrou

Telefon: 558 846 931, 724 180 667

E-mail: obec@jeseniknadodrou.cz

Datová schránka: em3br89

Provozní doba:

Po 8:00 - 11:00 13:00 - 17:00

St 8:00 - 11:00 13:00 - 17:00

www.jeseniknadodrou.cz