



Obec KOKORY

751 05 Kokory 57

REKLAMAČNÍ ŘÁD PROVOZOVÁNÍ VEŘEJNÉ KANALIZACE

1. Obecná ustanovení

Obec Kokory jako provozovatel kanalizace a ČOV (dále jen "provozovatel"), 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. Reklamační řád stanovuje podmínky a rozsah odpovědnosti za vady a reklamaci poskytovaných služeb v souvislosti se zajištěním odvádění odpadních vod kanalizací. Dále stanovuje způsob a místo jejich uplatnění včetně nároků odběratele, vyplývajících z odpovědnosti provozovatele. Reklamační řád se vztahuje na odvádění odpadních vod veřejnou kanalizací, které se uskutečňují na základě smlouvy uzavřené podle § 8, odst.6 zákona č.274/2001 Sb.

2. Rozsah odpovědnosti

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

- u odvádění odpadních vod na dohodnutý způsob odvádění odpadních vod a na množství odváděných odpadních vod.

3. Místo a forma uplatnění reklamace

Odběratel uplatní reklamaci:

Písemně na adresu: Obec Kokory, Kokory č.57, 751 05 Kokory

Osobně na: **Obecní úřad Kokory**

Mailem na adresu: obec@obeckokory.cz

V případě osobně uplatněné reklamace je zaměstnanec provozovatele povinen sepsat písemný záznam o uplatněné reklamaci, který odběratel podepíše. Reklamující odběratel obdrží kopii tohoto záznamu.

Písemná reklamace musí obsahovat:

- jméno a příjmení odběratele, je-li fyzickou osobou nebo obchodní firmu (název) a IČ, je-li právnickou osobou, včetně kontaktní osoby, telefonického, e-mailového a faxového spojení;
- bydliště nebo sídlo odběratele;
- adresu místa vypouštění odpadních vod;
- popis vady nebo reklamace;
- datum podání reklamace a podpis odběratele.

V případě písemnosti zaslaných odběratelem na adresu provozovatele, které nebudou 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.

4. Způsob a lhůty pro vyřízení reklamace

Provozovatel je povinen zajistit, aby v pracovní dobu bylo možné podat reklamaci, a provozovatel je povinen zajistit její vyřízení a podání písemné zprávy odběrateli o způsobu

jejího vyřízení bez zbytečného odkladu na adresu odběratele. Reklamáce musí být vyřízena ve lhůtě do 30 dní, pokud se provozovatel s odběratelem nedohodli na lhůtě obě strany jinak. Provozovatel je povinen prověřit všechny závažné skutečnosti uváděné odběratelem, které se přímo týkají poskytovaných služeb v souvislosti se zajištěním odvádění odpadních vod kanalizací.

V případě reklamáce, týkající se odvádění odpadních vod, je odběratel povinen umožnit přístup pověřeným zaměstnancům provozovatele do připojené nemovitosti za účelem prověření odvádění odpadních vod a předkládat provozovateli potřebné doklady k prověření správnosti účtovaného množství odvádění odpadních vod.

Množství odváděné splaškové vody je v tomto případě fakturováno na základě údajů dodaných provozovatelem vodovodní sítě-VaK a.s. Přerov (množství odváděné splaškové vody se rovná odebranému množství připadající na nemovitost připojenou na veřejný vodovod) a provozovatel kanalizační sítě a ČOV je pouze přebírá 2× ročně na základě objednávky.

Zjevná vada musí být reklamována odběratelem nejpozději do 24 hodin od zjištění, ostatní vady bez zbytečného odkladu po jejich zjištění. Na základě popisu reklamované vady rozhodne zaměstnanec provozovatele pověřený přešetřením reklamáce o způsobu řešení. Pokud jde o reklamaci množství

fakturované odpadní vody, je nezbytné zjistit stav měřidla (vodoměru), podle kterého proběhla fakturace.

Vodoměr podléhá úřednímu ověření podle zvláštních právních předpisů. Má-li odběratel pochybnosti o správnosti měření nebo zjistí-li závadu na vodoměru, má právo požádat o jeho přezkoušení provozovatele vodovodní sítě, společnost VaK a.s. Přerov.

Provozovatel kanalizační sítě a ČOV (obec Kokory) vyžaduje, aby byl o všech krocích spojených se správnou funkcí vodoměru včas informován.

V případě reklamáce odvádění odpadních vod dohodnutým způsobem a v dohodnutém množství zajistí provozovatel bez zbytečného odkladu prošetření reklamáce na místě samém. 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 provozovatelem je pro odběratele nevyhovující. Pokud nebude zajištěna přítomnost odběratele nebo jím pověřené osoby ve stanoveném nebo dohodnutém termínu, bude reklamáce považována za bezpředmětnou.

Fakturované údaje je možné reklamovat před uplynutím lhůty splatnosti příslušné faktury. Provozovatel 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 reklamace fakturovaných údajů po uplynutí lhůty splatnosti faktury je odběratel povinen fakturu uhradit. Po uplynutí lhůty splatnosti faktury je reklamace fakturovaných údajů vyřizována formou dobropisu nebo vrubopisu. V případě neoprávněné reklamace zůstává v platnosti původní lhůta splatnosti faktury a náklady spojené s takovou reklamací budou účtovány odběrateli.

5. Nároky vyplývající z odpovědnosti za vady

V případě oprávněné reklamace množství odvedené odpadní vody bude postupováno dle § 19 zákona č. 274/2001 Sb. v platném znění.

Provozovatel 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. V ostatních případech je provozovatel povinen bez zbytečného odkladu na vlastní náklady oprávněnou reklamaci vyřešit, a to odstraněním závadného stavu.

Uplatněním nároku z odpovědnosti za vady zůstává nedotčena odpovědnost provozovatele za škody způsobené provozem dle občanského zákoníku.

6. Závěrečná ustanovení

Tento reklamační řád byl projednán Radou obce Kokory na její 26. schůzi konané dne 27.11.2019 a schválen Radou obce Kokory na její 26. schůzi konané dne 27.11.2019 usnesením číslo RO/26/371/2019.

Tento reklamační řád nabývá platnosti a účinnosti dnem podpisu.

V Kokorách dne 6.12.2019

Ing. Jana Habáňová
Starostka obce Kokory