

Reklamační řád pro odvádění odpadních vod v obci Nová Ves I.

I. Obecná ustanovení

Obec Nová Ves I. jako dodavatel služeb v souvislosti se zajištěním odvádění a čištění odpadních vod vydává ve smyslu § 36 odst. 3 písm. g) zákona č. 274/2001 Sb., o vodovodech a kanalizacích pro veřejnou potřebu a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „ZVaK“) a v návaznosti na zákon č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů, tento reklamační řád.

Reklamační řád stanovuje rozsah a podmínky odpovědnosti za vady a reklamaci poskytovaných služeb

v souvislosti se zajištěním odvádění odpadních vod kanalizací pro veřejnou potřebu a jejich čištění na ČOV Nová Ves I, způsob a místo jejich uplatnění včetně nároků vyplývajících z této odpovědnosti. Reklamační řád se vztahuje na odvádění odpadních vod kanalizací pro veřejnou potřebu realizované na základě písemné smlouvy o odvádění odpadních vod.

II. Rozsah a podmínky reklamace

Odběratel má právo uplatnit vůči dodavateli odpovědnost za vady a reklamaci u odvádění odpadních vod kanalizací pro veřejnou potřebu:

- na kvalitu služeb poskytovaných dodavatelem na základě smlouvy,
- na odvádění odpadních vod v dohodnutém rozsahu a stanoveným způsobem,
- na množství odváděných odpadních vod,
- na technické problémy kanalizace pro veřejnou potřebu,
- na vyúčtování stočného.

Reklamaci uplatňuje odběratel:

- v případě pochybnosti do 7 dnů po obdržení faktury,
- písemně na adresu pro doručování písemností uvedenou ve smlouvě o odvádění odpadních vod nebo

elektronicky na adresu obec@novaves.cz,

- osobně v sídle dodavatele v úředních hodinách s tím, že v případě ústně uplatněné reklamace je zaměstnanec dodavatele přijímající reklamaci povinen sepsat o tomto písemný záznam,

- v případě reklamace odvádění odpadních vod, kdy může dojít ke škodě na majetku nebo ohrožení zdraví osob, lze reklamaci uplatnit telefonicky na tel. č. 777 018 145.

Písemná reklamace musí obsahovat:

- jméno a příjmení odběratele,
- adresu odběratele,
- místo vypouštění odpadních vod,
- popis vady nebo důvod reklamace.

Stejné údaje jsou nezbytné pro reklamaci uplatněnou telefonicky. 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.

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.

Schváleno ZO dne 3.12.2025 číslo usnesení 50/2025