

Reklamační řád

I. Obecná ustanovení

1. Obec Hostišová, Hostišová - Horňák 100, 763 01 Mysločovice, IČO: 00568562 jako provozovatel kanalizace v obci Hostišová (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, popř. čištění, odpadních vod kanalizací realizovaného 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

1. Odběratel má právo uplatnit vůči dodavateli odpovědnost za vady a reklamaci:
 - a) u odvádění odpadních vod:
 - na dohodnutý způsob odvádění, popř. čištění, odpadních vod a
 - na množství odváděných odpadních vod.
 - b) u vyúčtování:
 - na jakoukoliv vadu vyúčtování, která brání jeho včasné úhradě – na základě smlouvy dodavatele s provozovatelem vodovodu v obci Hostišová, tj. společností Vodárna Zlín a.s., třída Tomáše Bati 383, 763 02 Zlín – Louky, IČO: 14237083, ze dne 2. 1. 2016 je k vyúčtování a výběru stočného a k provádění měření vypouštěných odpadních vod oprávněna společnost Vodárna Zlín a.s.

III. Místo a forma uplatnění reklamace

1. Reklamaci uplatňuje odběratel:
 - a) písemně na adresu dodavatele uvedenou ve smlouvě o odvádění, popř. čištění odpadních vod,
 - b) osobně v úředních hodinách obecního úřadu v Hostišové, Hostišová - Horňák 100, 763 01 Mysločovice,
 - c) telefonicky na tel. č. 577 121 089 nebo 725 121 105,
 - d) elektronicky:
 - na adresu: ou@hostisova.cz, podatelna@hostisova.cz, nebo starosta@hostisova.cz,
 - datovou schránkou: 5hsbkyq,
 - e) sepsáním písemného záznamu v sídle obecního úřadu Hostišová, Hostišová - Horňák 100, 763 01 Mysločovice.V případě reklamace odvádění nebo čištění odpadních vod, kdy může dojít ke škodě na majetku nebo ohrožení zdraví osob, lze reklamaci uplatnit všemi dostupnými technickými prostředky (telefonicky, elektronicky) mimo úřední hodiny.
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, popř. čištění 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 byl v průběhu úředních hodin 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, popř. čištění, odpadních vod kanalizací.
3. V případě reklamace odvádění nebo čištění odpadních vod dohodnutým způsobem a v dohodnutém množství zajistí dodavatel bez zbytečného odkladu prošetření reklamace 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 dodavatelem oznámený termín ve spolupráci s Vodárnou Zlín a.s. je pro odběratele nevyhovující. Pokud nebude zajištěna přítomnost odběratele nebo jím pověřené osoby ve stanoveném nebo dohodnutém termínu, bude reklamace považována za bezpředmětnou.
4. Vadu vyúčtování služeb (faktury) může odběratel v souladu s Reklamačním řádem společnosti Vodárna Zlín a.s. reklamovat bez zbytečného odkladu poté, co měl možnost takovou vadu zjistit.

Vodárna Zlín a.s. je povinna podle povahy zjištěných chyb vystavenou fakturu opravit nebo vyhotovit fakturu novou. Oprávněnou reklamací 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. V případě oprávněné reklamace množství odvedené odpadní vody bude postupováno podle § 19 zákona č. 274/2001 Sb. ve spolupráci se společností Vodárna Zlín a.s. V případě neoprávněné reklamace budou náklady vzniklé dodavateli vyúčtovány odběrateli.
2. 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.
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 podle jiných právních předpisů.
5. Reklamační řízení se přiměřeně použije také na čištění odpadních vod v domovních čistírnách odpadních vod či filtrech pořízených z dotace, pokud se k němu dodavatel smluvně zavázal.

VI. Závěrečná ustanovení

Tento reklamační řád nabývá platnosti a účinnosti dne 1. 1. 2024.

V Hostišové 20. 12. 2023

v. r.

Michaela Nováková
starostka obce

Informace a kontakty:

Adresa dodavatele: Obec Hostišová, Hostišová 100 - Horňák, 763 01 Mysločovice

Telefon: 725 121 105, 577 121 089, 577 121 601

E-mail: starosta@hostisova.cz, ou@hostisova.cz, podatelna@hostisova.cz

Datová schránka: 5hsbkyyq

Úřední hodiny:

Pondělí 8:00 – 11:00 14:00 – 17:00

Středa 8:00 – 11:00 14:00 – 16:00

www.hostisova.cz