



M ě s t y s R a d i m ě ř
569 07 Radiměř č.170, okr.Svitavy, IČO 00277258, tel.461 594 133,
e-mail : obec@obec-radimer.cz

Reklamační řád odvádění odpadních vod

1. Obecná ustanovení

Městys Radiměř zajišťující odvádění odpadních vod kanalizací pro veřejnou potřebu (dále jen kanalizace) vydává ve smyslu § 36 ods. 3 písm. h) zák. č. 274/2001 Sb., o vodovodech a kanalizacích pro veřejnou potřebu tento reklamační řád.

Reklamační řád stanovuje rozsah a podmínky odpovědnosti za vady poskytovaných služeb v souvislosti se zajištěním odvádění odpadních vod kanalizací, způsob a místo jejich uplatnění, včetně nároků vyplývajících z této odpovědnosti. Reklamační řád se vztahuje na odvádění odpadních vod kanalizací realizované na základě písemné smlouvy mezi dodavatelem a odběratelem.

2. Rozsah a podmínky reklamace

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

- a) na odvádění odpadních vod stanoveným způsobem
- b) na vady vzniklé na jednotné technologii domovních čerpacích stanic, včetně čerpací šachty a výtlačného odbočného řadu tlakové kanalizace.
- c) na vady administrativního charakteru
 - nesprávně zúčtované zálohy
 - vadu účtu, která brání jeho včasné úhradě

3. Uplatnění reklamace

Reklamaci uplatňuje odběratel bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30-ti dní od skutečnosti, která je důvodem reklamace:

- písemně na adresu pro doručování písemností uvedenou ve smlouvě o odvádění odpadních vod
- e-mailem na adresu obec@obec-radimer.cz
- osobně na úřadě městyse Radiměř
- telefonicky na čísle 461 594 133

V případě telefonicky uplatněné reklamace je zaměstnanec dodavatele povinen vyhotovit o podané reklamaci písemný záznam (příloha č. 1- Protokol o reklamaci).

Písemná reklamace musí obsahovat:

- jméno a příjmení nebo obchodní jméno odběratele
- adresu odběratele
- místo vypouštění odpadních vod
- popis vady nebo reklamace
- číslo dokladu a datum vystavení



Stejné údaje jsou nezbytné pro reklamaci uplatněnou osobně či telefonicky.

4. Lhůta pro vyřízení reklamace

Reklamace musí být vyřízena nejpozději do 30-ti dnů ode dne uplatnění reklamace, pokud se dodavatel s odběratelem nedohodli jinak.

Odběratel je povinen poskytnout dodavateli nezbytnou součinnost při prošetřování a řešení reklamace, umožnit přístup pověřeným zaměstnancům dodavatele do připojené nemovitosti za účelem prověření odvádění odpadních vod a předkládat dodavateli potřebné doklady k prověření správnosti účtovaného množství odváděných odpadních vod.

V případě reklamace množství odvádění odpadních vod, popřípadě způsobu jejich odvádění zajistí dodavatel nejpozději do 3 pracovních dnů prošetření reklamace na místě samém za přítomnosti odběratele nebo jím pověřené osoby.

V případě oprávněné reklamace je dodavatel povinen bez zbytečného odkladu na vlastní náklady reklamaci vyřešit, a to odstraněním závadného stavu a zajistit opravu fakturace vyplývající z reklamace.

Reklamace je vyřízena dnem odeslání písemné odpovědi poštou nebo e-mailem v případě, že odběratel takto komunikoval.

V případě, že dojde mezi dodavatelem a spotřebitelem ke vzniku spotřebitelského sporu ze smlouvy o odvádění odpadních vod kanalizací, který se nepodaří vyřešit vzájemnou dohodou, může odběratel podat návrh na mimosoudní řešení takového sporu určenému subjektu mimosoudního řešení spotřebitelských sporů, kterým je:

Česká obchodní inspekce

Ústřední inspektorát – oddělení ADR

Štěpánská 15

120 00 Praha 2

Email: adr@coi.cz

Web: www.coi.cz/informace-o-adr/

Spotřebitel může rovněž využít platformu pro řešení sporů online, která je zřízena Evropskou unií na adrese: <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>

5. Závěrečná ustanovení

Tento reklamační řád byl schválen Radou městyse Radiměř dne 11.06.2024, usnesením č. 6/11.06.2024 a nabývá účinnosti dnem schválení RM.

Roman Satrapa
starosta městyse

