

REKLAMAČNÍ ŘÁD

k Smlouvě o odvádění odpadních vod uzavírané podle zákona č. 274/2001 Sb.

Čl. I – Úvodní ustanovení

1. Tento reklamační řád stanoví postup při uplatňování reklamací služeb souvisejících s odváděním odpadních vod kanalizací a určuje podmínky pro jejich vyřizování.
 2. Dodavatelem služeb je:
 - o **Obec Ořechov**, IČO: 00545775
sídlo: Ořechov 87, 594 52 Ořechov
zastoupená: Bc. Petrou Slámovou, starostkou obce
(dále jen „**dodavatel**“)
 3. Odběratelem je fyzická nebo právnická osoba, která uzavřela s dodavatelem Smlouvu o odvádění odpadních vod (dále jen „**odběratel**“).
-

Čl. II – Předmět reklamace

Odběratel je oprávněn uplatnit reklamaci zejména v těchto případech:

1. Nesprávné vyúčtování stočného (chyby ve výpočtu množství nebo ceny).
 2. Podezření na nesprávný odečet vodoměru, nebo chybný přepočet dle směrných čísel.
 3. Nezapočtení skutečnosti ovlivňující výši stočného (např. doložená změna počtu osob, dlouhodobá nepřítomnost, porucha na vodoměru apod.).
 4. Přerušení nebo neprovedení odvádění odpadních vod, které nebylo oznámeno nebo odůvodněno.
 5. Technické závady na straně kanalizační přípojky ovlivňující kvalitu služby (v rozsahu, za který odpovídá dodavatel).
 6. Jiné skutečnosti, které mohou mít vliv na poskytovanou službu nebo její vyúčtování.
-

Čl. III – Uplatnění reklamace

1. **Forma uplatnění:**
Reklamaci je možné uplatnit:
 - o písemně na adresu: **Obec Ořechov, Ořechov 87, 594 52 Ořechov**,
 - o elektronicky na e-mail: **obec@orechov-ronov.cz**,
 - o osobně na Obecním úřadě Ořechov.
2. **Lhůta pro podání reklamace:**
Reklamaci je nutné podat **do 7 dnů** ode dne doručení faktury, na kterou se reklamace vztahuje, nebo ode dne zjištění závady. Později podaná reklamace může být zamítnuta jako opožděná, pokud odběratel neprokáže vážné důvody zdržení.
3. **Náležitosti reklamace:**
Reklamace musí obsahovat:
 - o identifikaci odběratele (jméno, adresa, případně číslo smlouvy),
 - o popis reklamované skutečnosti,

- důvody reklamace,
 - případné důkazy (např. kopie faktury, fotografie, potvrzení o počtu osob apod.),
 - požadavek na nápravu.
-

Čl. IV – Vyřízení reklamace

1. Dodavatel je povinen vyřídit reklamaci do **30 dnů od jejího doručení**, není-li třeba delší lhůta (např. v případě nutnosti znaleckého posudku, revize, vyžádání údajů od třetí strany apod.).
 2. O výsledku reklamace bude odběratel informován stejnou formou, jakou byla reklamace uplatněna (písemně, elektronicky, osobně).
 3. V případě oprávněné reklamace bude provedeno nové vyúčtování nebo bude zajištěna náprava v poskytované službě. V případě nedoplatku je odběratel povinen částku uhradit do 14 dnů od doručení opravené faktury.
 4. V případě neoprávněné reklamace bude odběrateli sděleno odůvodnění zamítnutí reklamace. Zamítnutí nemá odkladný účinek na splatnost stočného, pokud se smluvní strany nedohodnou jinak.
-

Čl. V – Náklady reklamace

1. Reklamace je bezplatná, pokud je oprávněná.
 2. Pokud je reklamace shledána zjevně **neopodstatněnou** a došlo ke **vzniku nákladů na ověření**, které nelze přičíst k běžné činnosti dodavatele (např. odborné měření, revize, znalecký posudek), může být odběrateli vyúčtována část nákladů v prokazatelné výši.
-

Čl. VI – Závěrečná ustanovení

1. Tento reklamační řád je veřejně dostupný:
 - na internetových stránkách: www.orechov-ronov.cz,
 - v sídle dodavatele.
 2. Dodavatel si vyhrazuje právo tento reklamační řád **měnit**. Nové znění je účinné dnem jeho zveřejnění.
 3. Práva a povinnosti, které nejsou upraveny tímto reklamačním řádem, se řídí příslušnými ustanoveními:
 - zákona č. 274/2001 Sb., o vodovodech a kanalizacích,
 - vyhlášky č. 428/2001 Sb.,
 - občanského zákoníku.
-

V Ořechově dne 1.10.2025

Za dodavatele:

Bc. Petra Slámová

starostka obce Ořechov