

Reklamační řád ČOV a kanalizace obce Banín

Obec Banín, Banín 47, 568 02 Svitavy, IČ: 005 79 441

I. OBECNÁ USTANOVENÍ

1. Obec Banín (dále jen Provozovatel) jako dodavatel služby odvádění 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 tento reklamační řád.
2. Reklamační řád se vztahuje na odvádění odpadních vod a služeb poskytovaných v souvislosti se zajištěním odvádění odpadních vod kanalizací realizovaných na základě písemné smlouvy uzavřené mezi dodavatelem a odběratelem podle § 8, odst. 6 zákona č. 274/2001 Sb., v platném znění.
3. Dle tohoto reklamačního řádu má Odběratel vůči Provozovateli uplatnit níže stanoveným způsobem odpovědnost za vady a reklamaci u odvádění odpadních vod – na rozsah, způsob a množství odvádění odpadních vod

II. ROZSAH A PODMÍNKY REKLAMACE

1. Odběratel uplatní reklamaci:
 - o písemně, e-mailem, telefonicky nebo osobně na některý z kontaktů uvedených ve smlouvě o odvádění odpadních vod
2. V případě osobně či telefonicky uplatněné reklamace je zaměstnanec Provozovatele pověřený vyřizováním reklamací povinen sepsat protokol o uplatněné reklamaci (Reklamační list) s uvedením specifikovaných údajů nezbytných pro vyřízení reklamace a zároveň potvrdí Odběrateli uplatnění reklamace.
3. Písemná reklamace musí obsahovat:
 - o jméno a příjmení Odběratele/název firmy, IČO,
 - o adresa Odběratele/sídlo - případně další kontakty (telefon, e-mail),
 - o místo odběru vody nebo vypouštění odpadních vod,
 - o důvod reklamace (popis vady poskytované služby Provozovatelem),
 - o datum podání reklamace.
4. V případě písemných podání Odběratele, které nebudou obsahovat výše uvedené údaje nezbytné pro řádné uplatnění reklamace, bude Odběratel vyzván k doplnění základních údajů pro řádné podání reklamace, jinak budou tato podání dodavatelem posuzována a řešena jako oznámení dle obecně platných právních předpisů, případně bude reklamace považována za bezpředmětnou.

III. ZPŮSOB A LHŮTY PRO VYŘÍZENÍ REKLAMACE

1. Provozovatel je povinen podat písemnou zprávu odběrateli o způsobu jejich vyřízení do 15 pracovních dnů na adresu odběratele.
2. Provozovatel prověří všechny závažné skutečnosti uváděné odběratelem.
3. Odběratel je povinen poskytnout Provozovateli nezbytnou součinnost při prošetřování a řešení reklamací, zejména je povinen umožnit přístup k vodoměru za účelem jeho kontroly, odečtu stavu nebo jeho výměny v souvislosti s prověřením jeho funkčnosti, zúčastnit se osobně odběru kontrolních vzorků nebo tímto pověřit jinou osobu, umožnit přístup pověřeným zaměstnancům Provozovatele do připojené nemovitosti za účelem prověření odvádění odpadních vod a předkládat Provozovateli potřebné doklady k prověření správnosti účtovaného množství dodané pitné vody, resp. odvádění odpadních vod.
4. V případě reklamace odvádění odpadních vod dohodnutým způsobem a v dohodnutém množství zajistí Provozovatel bez zbytečného odkladu přešetření reklamace, a to Provozovatelem určeným způsobem např. i na místě samém za přítomnosti Odběratele nebo jím pověřenou osobu. Pokud je místo zpřístupněno třetí osobou, má se zato, že třetí osoba je pověřenou osobou Odběratele. Při určení termínu je potřebná vzájemná součinnost. Pokud i přesto nebude Odběratel nebo jím určená osoba přítomna, stává se reklamace bezpředmětnou.

IV. NÁROKY VYPLÝVAJÍCÍ Z ODPOVĚDNOSTI ZA VADY

1. V případě oprávněné reklamace je Provozovatel povinen bezodkladně postupovat v souladu s obecně platnými právními předpisy, na vlastní náklady odstranit závadný stav, případně Odběrateli uhradit oprávněné náklady spojené s reklamací, nedohodnou-li se s Odběratelem jinak.
2. Společnost neodpovídá za vady, pokud se prokáže, že Odběratel porušil ustanovení Kanalizačního řádu o kvalitě vypouštěných odpadních vod.
3. Uplatněním nároku z odpovědnosti za vady zůstává nedotčena odpovědnost Provozovatele za škody způsobené provozní činností viz. § 2924 zákona č. 89/2012 Sb., Občanský zákoník, v platném znění.

V. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

1. Reklamační řád je zveřejněn na webových stránkách dodavatele: www.banin.cz.
2. Přílohou reklamačního řádu je Reklamační list.
3. Tento reklamační řád nabývá účinnosti dnem podpisu.

V Baníně dne 13.4.2026

Lubomír Šmerda

starosta obce

Reklamační list

Jméno a příjmení Odběratele/název firmy, IČO:

.....
.....
.....

Adresa Odběratele/sídlo firmy, případně další kontakty tel., e-mail:

.....
.....

Místo vypouštění odpadních vod:

.....
.....

Popis předmětu reklamace:

.....
.....
.....
.....
.....
.....

Datum podání reklamace:

Přílohy:

V dne

Podpis Odběratele (zástupce firmy)

Reklamační list za Provozovatele převzal: