**REKLAMAČNÍ ŘÁD**

Obec Nová Ves, jako provozovatel a vlastník kanalizace, vydává tento reklamační řád v souladu se zákonem č. 274/2001 Sb., o vodovodech a kanalizacích pro veřejnou potřebu, ve znění pozdějších předpisů. Tento řád upravuje podmínky a postupy pro uplatňování reklamací v souvislosti s odváděním odpadních vod kanalizací a souvisejícími službami.

**Práva z vad**

Odběratel má možnost uplatnit reklamaci v následujících případech:

* V případě, že odpadní vody nejsou odvedeny v souladu se smluvními podmínkami.
* Pokud dojde k nesouladu v množství odváděných odpadních vod.
* V případě nesprávného stanovení záloh nebo chyby ve vyúčtování stočného, zejména v souvislosti s nesprávně určenou výší záloh nebo chybně zúčtovanými částkami.

**Místo a způsob podání reklamace**

Reklamaci lze uplatnit písemně (poštou na adresu obce Nová Ves, Nová Ves 154, 277 52 Nová Ves), elektronicky (e-mailem na adresu hana.novotna@nova-ves.cz pro místní části Nová Ves, Nové Ouholice, Staré Ouholice, Miřejovice, nebo na renata.hakrova@nova-ves.cz pro místní část Vepřek) nebo prostřednictvím datové zprávy do datové schránky zsuphab.

Reklamaci lze rovněž uplatnit osobně na obecním úřadě během úředních hodin. V případě, že reklamaci nebude možné vyřídit okamžitě, bude vyhotoven záznam, jehož jedno vyhotovení bude předáno odběrateli.

**Povinné náležitosti reklamace**

Reklamace musí obsahovat:

1. Jméno, příjmení nebo název odběratele.
2. Kontaktní adresu odběratele.
3. Adresu nemovitosti, které se reklamace týká.
4. Podrobný popis vady a požadovanou nápravu.

Reklamace bez uvedení údajů o odběrateli (anonymní reklamace) nebudou přijaty. Pokud reklamace neobsahuje všechny požadované údaje, bude odběratel vyzván k jejich doplnění, přičemž do doby doplnění nebude reklamace vyřizována.

**Lhůta pro vyřízení reklamace**

Reklamace podané ústně bude, pokud to povaha věci dovolí, vyřízena ihned. V případě písemné reklamace, nebo pokud ústní reklamace není vyřízena okamžitě, bude odběratel informován o způsobu vyřízení reklamace do 30 dnů od jejího podání, pokud nebude dohodnuta jiná lhůta.

**Postup při řešení reklamace**

Dodavatel ověří uvedené skutečnosti týkající se reklamované záležitosti. Odběratel je povinen poskytnout nezbytnou součinnost, například zpřístupnit zařízení (vodoměr, kanalizační přípojky, vnitřní vodovod, apod.), umožnit provedení potřebných zkoušek a předložit relevantní doklady.

Pokud dojde k neodvedení odpadních vod, bude dodavatel povinen obnovit odvádění nebo zajistit náhradní odvod odpadních vod. V případě, že problém spočívá na straně odběratele (například na jeho kanalizační přípojce), náhradní odvádění bude zajištěno pouze tehdy, pokud si tuto službu odběratel objedná a uhradí.

**Práva odběratele v případě vad**

Pokud dojde k nesprávnému účtování množství odpadních vod, postupuje se dle příslušných ustanovení zákona o vodovodech a kanalizacích. V ostatních případech bude dodavatel bez zbytečného odkladu vyřešit reklamaci, a to buď odstraněním závady, nebo zajištěním náhradního odvádění odpadních vod.

**Náklady na prošetření reklamace**

Náklady spojené s prošetřením reklamace hradí dodavatel. V případě neoprávněné reklamace, nebo pokud se prokáže, že za vzniklou vadu odpovídá odběratel (například kvůli nesprávné ochraně vodoměru proti mrazu), si dodavatel vyhrazuje právo účtovat odběrateli náklady spojené s prošetřením.

**Oprávnění odběratele, který je spotřebitelem**

Pokud odběratel, který je spotřebitelem, nesouhlasí s vyřízením reklamace, má právo obrátit se na Českou obchodní inspekci, která je příslušná pro mimosoudní řešení spotřebitelských sporů. Podrobnosti lze nalézt na www.coi.cz.

**Účinnost tohoto reklamačního řádu**

Tento reklamační řád je účinný od 1. 1. 2025.

Lukáš Jansa
starosta