REKLAMAČNÍ ŘÁD

pro odvádění a čištění odpadních vod kanalizací pro veřejnou potřebu obce Horní Lhota

Vlastník a provozovatel kanalizace obce Horní Lhota
Obec Horní Lhota
Záhumení 44
747 64 Horní Lhota
IČO: 00535125
datová schránka: y6kazas
e-mail: info@hornilhota.cz
tel: 553 770 141

I. Obecná ustanovení

1. Obec Horní Lhota, jako vlastník a provozovatel kanalizace pro veřejnou potřebu v obci Horní Lhota, vydává tento reklamační řád ve smyslu § 36 odst. 3 písm. g) zákona č. 274/2001 Sb., o vodovodech a kanalizacích pro veřejnou potřebu, ve znění pozdějších předpisů.

2. Tento reklamační řád stanovuje rozsah a podmínky odpovědnosti provozovatele kanalizace za vady služeb poskytovaných při odvádění a čištění odpadních vod kanalizací pro veřejnou potřebu, způsob a místo uplatnění reklamace, lhůty pro její vyřízení a nároky odběratele vyplývající z odpovědnosti za vady.

3. Tento reklamační řád se vztahuje na odvádění a čištění odpadních vod kanalizací pro veřejnou potřebu na základě písemné smlouvy uzavřené mezi provozovatelem a odběratelem podle § 8 odst. 6 zákona č. 274/2001 Sb.

4. Tento reklamační řád se nevztahuje na dodávku pitné vody, jakost dodávané pitné vody, tlak dodávané pitné vody, funkčnost vodoměru ani na vyúčtování vodného, pokud tyto služby nezajišťuje Obec Horní Lhota. Reklamace těchto služeb se uplatňuje u příslušného provozovatele vodovodu.

5. Tím není dotčeno právo odběratele reklamovat správnost množství odváděných odpadních vod nebo správnost vyúčtování stočného, pokud bylo toto množství pro účely stočného stanoveno podle údajů o odběru vody z vodovodu, podle směrných čísel, podle údajů o odběru vody z jiných zdrojů, odborným výpočtem nebo jiným způsobem sjednaným ve smlouvě.

6. Pro účely tohoto reklamačního řádu se provozovatelem rozumí Obec Horní Lhota. Odběratelem se rozumí vlastník pozemku nebo stavby připojené na kanalizaci, popřípadě jiná osoba určená ve smlouvě o odvádění odpadních vod.

7. Pokud je ve smlouvě uvedeno více osob na straně odběratele, zejména odběratel I a odběratel II, vztahuje se tento reklamační řád na tyto osoby v rozsahu jejich práv a povinností podle příslušné smlouvy. Pro účely reklamace vyúčtování stočného nebo množství odváděných odpadních nebo srážkových vod se za odběratele považuje také osoba, které je podle smlouvy doručováno vyúčtování nebo která podle smlouvy hradí stočné, pokud se reklamace týká její platební povinnosti, doručování vyúčtování nebo údajů použitých pro vyúčtování.

II. Předmět reklamace

1. Odběratel má právo uplatnit vůči provozovateli odpovědnost za vady a podat reklamaci zejména v těchto věcech.

   a) Reklamace odvádění odpadních vod v dohodnutém rozsahu a stanoveným způsobem.
   b) Reklamace omezení nebo přerušení odvádění odpadních vod, pokud k němu nedošlo z důvodů stanovených právními předpisy, kanalizačním řádem nebo smlouvou.
   c) Reklamace množství odváděných odpadních vod použitého pro vyúčtování stočného.
   d) Reklamace množství srážkových vod odváděných do jednotné kanalizace, pokud je jejich odvádění podle právních předpisů a smlouvy předmětem zpoplatnění.
   e) Reklamace správnosti vyúčtování stočného.

2. Za reklamaci podle tohoto reklamačního řádu se nepovažují zejména tyto případy.

   a) Žádost o vyjádření k existenci kanalizace nebo k projektové dokumentaci.
   b) Žádost o povolení napojení kanalizační přípojky.
   c) Žádost o uzavření smlouvy o odvádění odpadních vod.
   d) Podnět k běžné údržbě nebo kontrole kanalizace, pokud neobsahuje tvrzení o vadě poskytované služby vůči konkrétnímu odběrateli.
   e) Závada na kanalizační přípojce, vnitřní kanalizaci, domovním zařízení, předčisticím zařízení nebo jiném zařízení odběratele, pokud nebylo prokázáno, že byla způsobena vadou veřejné kanalizace nebo postupem provozovatele.
   f) Závada vzniklá v důsledku vypouštění látek nebo vod v rozporu s kanalizačním řádem, smlouvou nebo právními předpisy.

3. Podání, které nesplňuje náležitosti reklamace podle tohoto reklamačního řádu, může být provozovatelem vyřízeno jako běžný podnět, stížnost nebo žádost podle jeho skutečného obsahu.

III. Místo a způsob uplatnění reklamace

1. Reklamaci je odběratel povinen uplatnit u provozovatele bez zbytečného odkladu po zjištění vady. U vad, které mohou způsobit škodu na majetku, ohrozit zdraví osob, ohrozit životní prostředí nebo způsobit havarijní stav, je odběratel povinen oznámit věc provozovateli neprodleně po zjištění vady.

2. Reklamaci lze uplatnit těmito způsoby.

   a) Písemně na adrese Obec Horní Lhota, Záhumení 44, 747 64 Horní Lhota.
   b) Prostřednictvím datové schránky obce, ID datové schránky y6kazas.
   c) E-mailem na adresu info@hornilhota.cz.
   d) Osobně na Obecním úřadě obce Horní Lhota v úředních hodinách.
   e) Telefonicky na čísle 553 770 141, popřípadě na havarijním kontaktu pro kanalizaci 604 496 806, a to především v případech, kdy hrozí vznik škody, ohrožení zdraví osob, ohrožení životního prostředí nebo havárie.

3. Při osobně nebo telefonicky uplatněné reklamaci je pověřený zaměstnanec provozovatele povinen o reklamaci vyhotovit písemný záznam, pokud z obsahu podání vyplývá, že odběratel uplatňuje právo z odpovědnosti za vady.

4. Telefonické oznámení havarijního stavu slouží především k rychlému provoznímu zásahu. Pokud má být věc současně vedena jako reklamace, provozovatel o ní sepíše záznam nebo si od odběratele vyžádá doplnění nezbytných údajů.

IV. Náležitosti reklamace

1. Reklamace musí obsahovat alespoň tyto údaje.

   a) Jméno a příjmení odběratele, případně název nebo obchodní firmu odběratele.
   b) Adresu bydliště, sídla nebo doručovací adresu odběratele.
   c) Kontaktní údaje odběratele, zejména telefon a e-mail, pokud je má odběratel k dispozici.
   d) Označení místa vypouštění odpadních vod nebo odběrného místa, kterého se reklamace týká.
   e) Popis reklamované vady nebo popis reklamované služby.
   f) Datum zjištění vady a datum uplatnění reklamace.
   g) Požadovaný způsob vyřízení reklamace, pokud jej odběratel požaduje.
   h) Doklady nebo jiné podklady, které odběratel k reklamaci přikládá.

2. V případě reklamace množství odváděných odpadních vod nebo správnosti vyúčtování stočného musí reklamace obsahovat také označení reklamovaného vyúčtování, fakturační období, reklamovanou částku nebo reklamované množství a důvody, pro které odběratel považuje vyúčtování za nesprávné.

3. V případě reklamace množství odváděných odpadních vod nebo správnosti vyúčtování stočného je odběratel povinen na vyžádání provozovatele uvést také údaje rozhodné pro stanovení množství vypouštěných odpadních vod. Jedná se zejména o údaj o všech zdrojích vody využívaných v připojené nemovitosti (voda z veřejného vodovodu, voda ze studny, voda z jiného vlastního zdroje, zachycené srážkové vody nebo jiný zdroj vody). Odběratel je na vyžádání provozovatele dále povinen uvést údaje o vodoměru, podružném vodoměru nebo jiném měřicím zařízení, údaje o počtu osob užívajících nemovitost, způsobu užívání nemovitosti, případném podnikání v nemovitosti, způsobu využívání vody na zahradě a o skutečnostech, které mohou mít vliv na stanovení stočného podle směrných čísel roční potřeby vody, odborného výpočtu nebo smlouvy.

4. Pokud reklamace neobsahuje nezbytné údaje pro její řádné posouzení, vyzve provozovatel odběratele k jejich doplnění. Do doby doplnění údajů může být vyřizování reklamace přiměřeně pozastaveno, pokud bez doplnění nelze reklamaci objektivně posoudit.

5. Pokud odběratel reklamaci nedoplní ani po výzvě provozovatele a reklamaci nelze bez doplnění posoudit, může provozovatel reklamaci odložit. O odložení reklamace provozovatel odběratele informuje písemně na jím uvedenou kontaktní poštovní či elektronickou adresu.

V. Součinnost odběratele při vyřizování reklamace

1. Odběratel je povinen poskytnout provozovateli nezbytnou součinnost při prošetření a vyřízení reklamace.

2. Odběratel je povinen v předem dohodnutém termínu umožnit pověřeným osobám provozovatele vstup do připojené nemovitosti, na připojený pozemek a do prostor, ve kterých se nacházejí zařízení nebo skutečnosti rozhodné pro posouzení reklamace, ověření odvádění odpadních vod nebo ověření správnosti údajů použitých pro stanovení stočného.

3. Odběratel je povinen umožnit zejména přístup ke kanalizační přípojce, revizním šachtám, vnitřní kanalizaci, předčisticím zařízením, záchytným zařízením, čerpacím zařízením, zařízením pro akumulaci nebo odvádění odpadních vod a k dalším zařízením, která mohou mít vliv na odvádění odpadních vod do kanalizace.

4. Odběratel je dále povinen umožnit přístup ke všem zdrojům vody využívaným v připojené nemovitosti nebo na připojeném pozemku, pokud je to nezbytné pro ověření množství odváděných odpadních vod nebo správnosti vyúčtování stočného. Jedná se zejména o vodovodní přípojku, vodoměrnou sestavu, vodoměrnou šachtu, hlavní vodoměr, podružný vodoměr, vnitřní vodovod, studnu, domácí vodárnu, čerpadlo, zařízení pro využívání vody z jiných zdrojů, venkovní výtokové ventily, zahradní rozvody vody, závlahový systém, napouštění bazénu a zařízení pro akumulaci nebo využití srážkových vod.

5. Pokud odběratel tvrdí, že část odebrané vody není vypouštěna do kanalizace, je povinen tuto skutečnost prokázat. Provozovatel je oprávněn ověřit technické oddělení takové spotřeby, způsob instalace podružného vodoměru, stav měřidla, odečty, plombování, směr proudění vody, návaznost na vnitřní rozvody a skutečnost, zda měřená voda nemůže být následně vypouštěna do kanalizace.

6. Pokud je množství odváděných odpadních vod stanovováno podle směrných čísel roční potřeby vody nebo odborným výpočtem, je odběratel povinen umožnit provozovateli ověření skutečností rozhodných pro tento postup. Odběratel je povinen umožnit zejména přístup do stavby a na zahradu za účelem ověření způsobu užívání nemovitosti, počtu osob užívajících nemovitost, vybavení nemovitosti, existence a využití zdrojů vody, rozsahu zahradního využití vody, existence venkovních odběrných míst, závlah, bazénů, chovu zvířat nebo jiných skutečností rozhodných pro stanovení množství vypouštěných odpadních vod.

7. Odběratel je povinen předložit provozovateli doklady a podklady nezbytné k prověření reklamace. Jedná se zejména o vyúčtování vodného, odečty vodoměrů, odečty podružných vodoměrů, doklady o instalaci měřidel, údaje o vodě z jiných zdrojů, údaje o počtu osob, údaje o způsobu užívání nemovitosti, údaje o podnikatelské nebo jiné činnosti v nemovitosti, situační nákres rozvodů vody a kanalizace, případně fotodokumentaci nebo jiné podklady požadované provozovatelem v přiměřeném rozsahu.

8. Pokud odběratel neposkytne nezbytnou součinnost, neumožní přístup k rozhodným místům nebo nepředloží potřebné podklady, může provozovatel reklamaci posoudit pouze podle údajů, které má k dispozici. Pokud bez součinnosti odběratele nelze reklamaci objektivně prověřit, může být reklamace zamítnuta. Neposkytnutí součinnosti může být současně důvodem, proč provozovatel neuzná tvrzené snížení množství odváděných odpadních vod nebo tvrzenou změnu údajů rozhodných pro výpočet stočného.

VI. Způsob a lhůty pro vyřízení reklamace

1. Provozovatel je povinen reklamaci přijmout, zaevidovat a posoudit podle jejího skutečného obsahu.
2. Při uplatnění reklamace odběratelem, který je spotřebitelem, vydá provozovatel odběrateli potvrzení o přijetí reklamace. Potvrzení obsahuje datum uplatnění reklamace, obsah reklamace, požadovaný způsob vyřízení reklamace a kontaktní údaje odběratele pro účely informování o vyřízení reklamace. Potvrzení má typicky podobu kopie uplatněné reklamace, nebo zápisu o ní s podacím razítkem provozovatele.
3. Reklamace bude vyřízena bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 kalendářních dnů ode dne jejího uplatnění, pokud se provozovatel s odběratelem prokazatelně nedohodne na delší lhůtě.
4. Pokud reklamace vyžaduje místní šetření, provozovatel provede po předchozí dohodě s odběratelem na termínu místní šetření v přiměřené lhůtě podle povahy reklamace. V případech, kdy hrozí bezprostřední škoda na majetku, ohrožení zdraví osob, ohrožení životního prostředí nebo havarijní stav, postupuje provozovatel neprodleně podle dostupných technických a organizačních možností.
5. O provedeném místním šetření může provozovatel vyhotovit písemný záznam, který obsahuje zejména datum šetření, zjištěný stav, přítomné osoby, provedená opatření a případné další kroky.
6. Provozovatel informuje odběratele o výsledku reklamace písemně, e-mailem, prostřednictvím datové schránky nebo jiným dohodnutým způsobem. V případě zamítnutí reklamace uvede provozovatel důvody zamítnutí.
7. Uplatnění reklamace nemá samo o sobě odkladný účinek na splatnost vyúčtování stočného, pokud se provozovatel s odběratelem písemně nedohodne jinak nebo pokud provozovatel nerozhodne o pozastavení úhrady sporné části vyúčtování.

VII. Reklamace odvádění odpadních vod

1. V případě reklamace odvádění odpadních vod v dohodnutém rozsahu a stanoveným způsobem provozovatel prověří zejména stav veřejné kanalizace, možnost průtoku ve veřejné kanalizaci, stav souvisejících kanalizačních objektů, případné omezení provozu, stav v místě napojení kanalizační přípojky a další skutečnosti rozhodné pro posouzení reklamace.
2. Pokud je zjištěno, že příčinou reklamované vady je závada na veřejné kanalizaci nebo na zařízení provozovaném obcí, zajistí provozovatel odstranění závadného stavu v přiměřené lhůtě podle povahy závady a technických možností.
3. Pokud je zjištěno, že příčinou reklamované vady je závada na kanalizační přípojce, vnitřní kanalizaci, domovním zařízení, předčisticím zařízení nebo jiném zařízení odběratele, oznámí provozovatel tuto skutečnost odběrateli. Odstranění takové závady zajišťuje odběratel na své náklady, pokud právní předpisy, smlouva nebo písemná dohoda nestanoví jinak. To neplatí pro nutnou opravu a údržbu kanalizační přípojky uložené

v pozemcích tvořících veřejné prostranství, u které se postupuje podle právních předpisů a smlouvy.

4. Pokud je zjištěno, že reklamovaná vada vznikla v důsledku vypouštění odpadních vod nebo látek v rozporu s kanalizačním řádem, smlouvou nebo právními předpisy, není reklamace oprávněná. Tím není dotčeno právo provozovatele postupovat podle smlouvy, kanalizačního řádu a právních předpisů.

5. Odběratel je povinen při zjištění závady postupovat tak, aby předešel vzniku škody nebo aby rozsah škody co nejvíce omezil. Tato povinnost se týká zejména případů zpětného vzdutí, zhoršeného odtoku, podezření na ucpání potrubí nebo úniku odpadních vod.

VIII. Reklamace množství odváděných odpadních vod a správnosti vyúčtování stočného

1. V případě reklamace množství odváděných odpadních vod provozovatel prověří údaje, na základě kterých bylo množství stanoveno. Provozovatel prověří zejména fakturační období, podklady pro stanovení množství, smluvní údaje, použitou cenu stočného, výpočet stočného, zaplacené zálohy a případné přeplatky nebo nedoplatky.

2. Množství odváděných odpadních vod se stanoví způsobem uvedeným ve smlouvě o odvádění odpadních vod, v souladu se zákonem č. 274/2001 Sb. a prováděcími právními předpisy.

3. Pokud není množství odpadních vod vypouštěných do kanalizace měřeno, vychází se při jeho stanovení z údajů o odběru vody z vodovodu, ze směrných čísel roční potřeby vody, z údajů o vodě z jiných zdrojů, z odborného výpočtu nebo z jiného postupu stanoveného právními předpisy a smlouvou.

4. Pokud je množství odváděných odpadních vod odvozeno z množství vody odebrané z veřejného vodovodu provozovaného jiným provozovatelem, prověřuje provozovatel kanalizace správnost údajů použitých pro vyúčtování stočného. Reklamace funkčnosti vodoměru, odečtu vodoměru nebo vyúčtování vodného se uplatňuje u příslušného provozovatele vodovodu.

5. Pokud příslušný provozovatel vodovodu následně opraví údaj o množství odebrané vody, provede provozovatel kanalizace odpovídající opravu vyúčtování stočného, pokud se oprava týká množství použitého pro výpočet stočného.

6. Pokud odběratel využívá vodu z jiných zdrojů, je povinen tuto skutečnost oznámit provozovateli a předložit podklady nezbytné pro stanovení množství vypouštěných odpadních vod. Pokud odběratel potřebné podklady nepředloží, může provozovatel stanovit množství způsobem stanoveným právními předpisy, smlouvou nebo odborným výpočtem.

7. Pokud odběratel využívá vedle vody z veřejného vodovodu také vodu ze studny nebo z jiného vlastního zdroje, je provozovatel oprávněn při posouzení reklamace ověřit existenci, rozsah a způsob využívání tohoto zdroje. Odběratel je povinen umožnit přístup ke studni, čerpacímu zařízení, domácí vodárně, rozvodům vody a případnému měřicímu zařízení, pokud je to nezbytné pro stanovení množství vypouštěných odpadních vod.

8. Pokud není množství vody z jiného zdroje měřeno způsobem uznaným provozovatelem, může být množství vypouštěných odpadních vod stanoveno podle směrných čísel roční

potřeby vody, odborným výpočtem nebo jiným postupem stanoveným právními předpisy a smlouvou. Provozovatel při tom vychází zejména ze způsobu užívání nemovitosti, počtu osob, vybavení nemovitosti, rozsahu využívání vody, existence zahrady, způsobu využívání venkovních odběrných míst a dalších zjištěných skutečností.

9. Pokud odběratel požaduje zohlednění vody, která byla odebrána z vodovodu, ale nebyla vypuštěna do kanalizace, je povinen tuto skutečnost prokázat. U vody dodané vodovodem lze tuto skutečnost zohlednit v případě, že se jedná o množství prokazatelně větší než 30 m^3 za rok, pokud právní předpisy nestanoví jinak. Způsob uplatnění, rozsah podkladů a postup vyhodnocení se řídí smlouvou, všeobecnými podmínkami nebo provozními podmínkami účinnými pro příslušné období. Tento reklamační řád nestanovuje samostatný pevný termín pro uplatnění takové žádosti. Provozovatel je oprávněn ověřit skutečný způsob využití vody místním šetřením.

10. Podružný vodoměr nebo jiné měřicí zařízení může být pro účely stanovení množství vody nevypouštěné do kanalizace zohledněno pouze tehdy, pokud je instalováno technicky ověřitelným způsobem, je přístupné ke kontrole a odečtu a měří výhradně vodu, která není vypouštěna do kanalizace. Provozovatel je oprávněn ověřit umístění podružného vodoměru, jeho napojení na samostatnou větev vnitřního vodovodu, stav měřidla, odečty a technickou možnost následného vypouštění měřené vody do kanalizace. Způsob výpočtu případného snížení stočného se řídí smlouvou, všeobecnými podmínkami nebo provozními podmínkami účinnými pro příslušné období.

11. U reklamace nebo žádosti související s havárií vodovodního potrubí za vodoměrem, při které voda neodtekla do kanalizace, se postupuje podle smlouvy, všeobecných podmínek nebo provozních podmínek účinných pro příslušné období. Tento reklamační řád nestanovuje samostatnou lhůtu pro oznámení takové události ani samostatný seznam dokladů. Odběratel je povinen doložit skutečnosti rozhodné pro objektivní posouzení, že voda nebyla vypuštěna do kanalizace.

12. Samotné tvrzení odběratele o využití vody na zahradě, o využití vody ze studny nebo o nevypouštění části odebrané vody do kanalizace není dostačujícím podkladem pro uznání reklamace, pokud není doloženo věrohodnými údaji nebo ověřeno provozovatelem. Za věrohodné údaje lze považovat zejména měření, odečty, technické podklady, fotodokumentaci, místní šetření, odborný výpočet nebo jiné prokazatelné zjištění.

13. V případě reklamace množství srážkových vod odváděných do jednotné kanalizace provozovatel prověří zejména údaje uvedené ve smlouvě o odvádění srážkových vod, zejména vymezení odtokových ploch, jejich výměru, zařazení do příslušného druhu plochy, použitý odtokový součinitel, způsob napojení odtokových ploch do kanalizace, údaj o dlouhodobém srážkovém normálu a vlastní výpočet množství srážkových vod. Pokud se prokáže, že údaje použité pro výpočet nejsou správné, provozovatel provede opravu výpočtu a odpovídající opravu vyúčtování.

14. Změnu údajů rozhodných pro stanovení stočného je odběratel povinen oznámit provozovateli bez zbytečného odkladu. Pokud odběratel uplatňuje reklamaci zpětně za období, ve kterém nebyla změna oznámena a nelze ji zpětně objektivně ověřit, může provozovatel reklamaci v této části zamítnout nebo provést opravu pouze za období, ve kterém jsou rozhodné skutečnosti prokazatelné.

15. V případě oprávněné reklamace množství odváděných odpadních vod nebo správnosti vyúčtování stočného provede provozovatel opravu vyúčtování. Finanční vypořádání bude provedeno vrácením přeplatku, započtením do dalšího vyúčtování nebo jiným dohodnutým způsobem.

IX. Nároky vyplývající z odpovědnosti za vady

1. Reklamace je oprávněná, pokud bylo zjištěno, že služba odvádění nebo čištění odpadních vod nebyla poskytnuta v rozsahu, způsobem nebo kvalitě odpovídající smlouvě, kanalizačnímu řádu, právním předpisům nebo technickým možnostem veřejné kanalizace, a současně je tato vada přičitatelná provozovateli.
2. V případě oprávněné reklamace provozovatel bez zbytečného odkladu zajistí odstranění závadného stavu, pokud je odstranění závady v jeho působnosti.
3. V případě oprávněné reklamace vyúčtování stočného nebo množství odváděných odpadních vod provede provozovatel opravu vyúčtování a finanční vypořádání.
4. Pokud v důsledku oprávněné reklamace nebyla služba odvádění nebo čištění odpadních vod poskytována v dohodnutém rozsahu, náleží odběrateli podle povahy, rozsahu a doby trvání vady přiměřené vypořádání. Tím může být zejména přiměřená sleva ze stočného, oprava vyúčtování, vrácení přeplatku, započtení přeplatku do dalšího vyúčtování nebo jiné vypořádání odpovídající zjištěné vadě.
5. Odběrateli nevzniká právo na slevu ze stočného ani jiné vypořádání, pokud bylo prokázáno, že vada byla způsobena závadou na kanalizační přípojce, vnitřní kanalizaci, domovním zařízení, předčisticím zařízení nebo jiném zařízení odběratele, případně nesprávným užíváním kanalizace odběratelem.
6. Základní přijetí a posouzení reklamace není zpoplatněno. Pokud odběratel požaduje provedení nadstandardních odborných úkonů, měření, kamerové prohlídky, rozboru nebo jiného úkonu nad rámec běžného prověření reklamace a reklamace bude vyhodnocena jako neoprávněná, může provozovatel požadovat úhradu účelně vynaložených nákladů, pokud byl odběratel předem prokazatelně upozorněn na možnost jejich úhrady nebo pokud tak stanoví smlouva či právní předpis.
7. Uplatněním reklamace nejsou dotčena práva odběratele na náhradu škody podle občanského zákoníku, pokud jsou pro takový nárok splněny zákonné podmínky.

X. Mimosoudní řešení spotřebitelských sporů

1. Odběratel, který je spotřebitelem, má právo řešit spor s provozovatelem mimosoudní cestou, pokud se spor nepodařilo vyřešit přímo s provozovatelem.
2. Příslušným subjektem pro mimosoudní řešení spotřebitelských sporů je Česká obchodní inspekce, pokud zvláštní právní předpis nestanoví příslušnost jiného subjektu.
3. Návrh na mimosoudní řešení spotřebitelského sporu lze podat nejpozději do 1 roku ode dne, kdy spotřebitel uplatnil své právo, které je předmětem sporu, u provozovatele poprvé.

XI. Dozorové orgány

1. Dozor v oblasti ochrany odběratele, cen a provozování kanalizace vykonávají podle své věcné působnosti zejména tyto orgány.

    a) Ministerstvo zemědělství, které vykonává státní správu podle zákona č. 274/2001 Sb.
    b) Ministerstvo financí a Specializovaný finanční úřad, pokud jde o dodržování cenových předpisů pro stočné.
    c) Česká inspekce životního prostředí a místně příslušný vodoprávní úřad, pokud jde o nakládání s vodami a vypouštění odpadních vod.
    d) Věcně a místně příslušný stavební úřad, pokud jde o technické provedení staveb vodovodů a kanalizací v rozsahu jeho působnosti.
    e) Česká obchodní inspekce, pokud jde o ochranu spotřebitele a mimosoudní řešení spotřebitelských sporů v rozsahu její působnosti.

XII. Závěrečná ustanovení

1. Tento reklamační řád je závazný pro provozovatele a pro odběratele v rozsahu, v jakém se vztahuje ke službě odvádění a čištění odpadních vod kanalizací pro veřejnou potřebu obce Horní Lhota.

2. Tento reklamační řád je přístupný v sídle Obecního úřadu Horní Lhota a může být zveřejněn také způsobem umožňujícím dálkový přístup.

3. Tento reklamační řád byl schválen zastupitelstvem obce Horní Lhota usnesením č. 246/23 dne 01. 06. 2026.

4. Tento reklamační řád nabývá účinnosti dne 01. 06. 2026.

5. Dnem nabytí účinnosti tohoto reklamačního řádu se nahrazují předchozí pravidla pro vyřizování reklamací v rozsahu upraveném tímto reklamačním řádem, pokud byla vydána.

V Horní Lhotě dne: 01.06.2026

.....
v.r. Mgr. Miroslava Jandeková
starostka obce