

# **REKLAMAČNÍ ŘÁD** **provozu kanalizace**

## **OBEC STAROVICE**

**Datum: : 11/2019**

**PARÉ Č.:**

# Reklamační řád

## OBSAH

1. Obecná ustanovení
2. Rozsah a podmínky reklamace
3. Způsob a lhůty pro vyřízení reklamace
4. Nároky vyplývající z odpovědnosti za vady
5. Mimosoudní řešení spotřebitelských sporů
6. Závěrečná ustanovení

## I. Obecná ustanovení

Obec Starovice, jako vlastník kanalizace v obci Starovice ( dále dodavatel), který zajišťuje odvádění odpadních vod vydává ve smyslu § 36, odst. 3 písmeno g), zákona č. 274/2001 Sb. o vodovodech a kanalizacích pro veřejnou potřebu a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů, tento reklamační řád.

Reklamační řád stanovuje rozsah a podmínky odpovědnosti a reklamaci 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 realizovaných na základě písemné smlouvy uzavřené podle § 8, odst. 6 zákona o vodovodech a kanalizacích.

## II. Rozsah a podmínky reklamace

Osoba, která uzavřela s dodavatelem příslušný smluvní vztah ohledně odvádění odpadních vod (odběratel) má právo uplatnit vůči dodavateli odpovědnost za vady a reklamaci:

- na odvádění odpadních vod v dohodnutém rozsahu a stanoveným způsobem,
- na množství odváděných odpadních vod.

Reklamaci uplatňuje odběratel:

- písemně na adresu sídla dodavatele:,obec Starovice, Starovice 180, 693 01 Starovice
- osobně v úředních hodinách, na adrese: obec Starovice, Starovice 180, 693 01 Starovice s tím, že v případě ústně uplatněné reklamace je zaměstnanec dodavatele pověřený vyřizováním reklamací pověřen sepsat o tomto písemný záznam.

V případě reklamace odvádění odpadních vod, kdy může dojít ke škodě na majetku nebo ohrožení zdraví osob, lze reklamaci uplatnit telefonicky v provozní době na telefony:

Starosta obce: 519 412 204,602 776 110

Místostarosta obce: 736 611 935

Zaměstnanec provozu: 607 880 126

Písemná reklamace musí obsahovat:

- jméno a příjmení odběratele, případně firmu a IČ odběratele, tel. spojení ( e-mail ),
- adresu odběratele, případně sídlo odběratele,
- místo vypouštění odpadních vod,
- popis vady nebo reklamace.

Stejně údaje jsou nezbytné pro reklamaci uplatněnou telefonicky. Zaměstnanec dodavatele pověřený přijímáním telefonicky podaných reklamací je povinen vyhotovit o takto podané reklamaci písemný záznam s uvedením výše specifikovaných údajů nezbytných pro vyřízení reklamace.

V případě písemností zaslaných odběratelem na adresu dodavatele, které nebudou obsahovat výše uvedené údaje nezbytné pro řádné uplatnění reklamace, nebudou tyto kvalifikovány jako reklamace a budou dodavatelem řešeny jako běžné podněty.

### **III. Způsob a lhůty pro vyřízení reklamace**

Dodavatel je povinen zajistit, aby po celou provozní dobu, která je totožná s úředními hodinami OU bylo možné podat, popř. telefonicky oznámit reklamaci. V případě, že není možno vyřídit reklamaci ihned na místě jejího podání, a není ji nutno prošetřovat na místě, musí být vyřízena nejpozději do 14 pracovních dnů od jejího doručení dodavateli, pokud se dodavatel s odběratelem nedohodli na delší lhůtě.

V případě, že je nutno reklamaci prošetřit na místě, činí lhůta pro její vyřízení 1 měsíc od doručení reklamace. Tuto lhůtu lze prodloužit jen ve výjimečných případech se souhlasem vedení obce.

Odběratel je povinen poskytnout dodavateli nezbytnou součinnost při prošetřování a řešení reklamací, zejména je povinen umožnit přístup pověřeným zaměstnancům dodavatele do připojené nemovitosti za účelem prověření odvádění odpadních vod a předkládat dodavateli potřebné doklady o odvádění odpadních vod.

#### Vyřizování reklamace:

a) V případě reklamace odvádění odpadních vod v dohodnutém rozsahu a stanoveným způsobem zajistí dodavatel nejpozději do 48 hodin prošetření reklamace na místě samém za přítomnosti odběratele nebo jím pověřené osoby.

b) V případě reklamace množství odváděných odpadních vod je dodavatel povinen do 14 pracovních dnů prověřit údaje, na základě kterých je množství stanoveno. V případech velkých provozoven využívaných k podnikatelským účelům, kdy není množství odpadních vod měřeno, může se odběratel s dodavatelem dohodnout na prověření množství odvádění odpad umístěním měřícího zařízení dodavatele na dohodnutém místě a po stanovenou dobu.

c) Jestliže je s reklamací spojena nutnost již vystavenou fakturu opravit, je odběratel povinen tuto fakturu vrátit dodavateli před uplynutím lhůty splatnosti. Dodavatel je pak povinen podle povahy nesprávnosti faktury fakturu opravit nebo vyhotovit novou. Oprávněným vrácením faktury přestává běžet původní lhůta splatnosti.

d) Reklamace u plateb prováděných prostřednictvím jiných finančních služeb budou vyřízeny po obdržení zpětného vyúčtování plateb. U faktury po uplynutí lhůty splatnosti je odběratel povinen fakturu uhradit a následně podat reklamaci.

e) Pokud není v tomto reklamačním řádu stanovena jiná lhůta pro uplatnění reklamace, platí, že odběratel je povinen uplatnit reklamaci bezodkladně po zjištění vady, nejpozději však do 48 hodin od jejího zjištění.

f) Reklamace odběratele bude zamítnuta, pokud odběratel neprokáže, že odvádění odpadních vod mělo vady. Dále bude reklamace zamítnuta v případě, že odběratel vadu



neoznámí bez zbytečného odkladu poté, kdy vady zjistil. V ostatním se uplatňování reklamací, pokud dále v reklamačním řádu není upraveno jinak, řídí přiměřeně ustanoveními občanského zákoníku nebo obchodního zákoníku.

#### IV. Nároky vyplývající z odpovědnosti za vady

1. Dodavatel povinen bez zbytečného odkladu na vlastní náklady oprávněnou reklamaci vyřešit, a to odstraněním závadného stavu.
2. Uplatněním nároku z odpovědnosti za vady zůstává nedotčena odpovědnost dodavatele za škody způsobené dle občanského zákoníku.
3. Dodavatel se zproští odpovědnosti, pokud odběratel porušil ustanovení Kanalizačního řádu o kvalitě vypouštěných odpadních vod. V tomto případě hradí náklady spojené s reklamací odběratel.
4. Reklamace odběratele bude zamítnuta, pokud odběratel neprokáže, že odvádění odpadních vod mělo vady. Dále bude reklamace zamítnuta v případě, že odběratel vadu neoznámí bez zbytečného odkladu poté, kdy vady zjistil. V ostatním se uplatňování reklamací, pokud dále v reklamačním řádu není upraveno jinak, řídí přiměřeně ustanoveními občanského zákoníku nebo obchodního zákoníku.

#### V. Mimosoudní řešení spotřebitelských sporů

V případě, že se spor mezi dodavatelem a spotřebitelem nepodaří vyřešit smírně, je spotřebitel oprávněn se obrátit na Českou obchodní inspekci s návrhem na mimosoudní vyřešení sporu, oddělení ADR, Štěpánská 567/15, 110 00 Praha 1, resp. na krajské inspektoráty.

#### VI. Závěrečná ustanovení

Tento reklamační řád nabývá účinnosti dnem : 4. 11. 2019

Ve Starovicích 4. 11. 2019

**Obec Starovice**  
693 01 Hustopeče  
IČ: 282 384

Starosta obce