

REKLAMAČNÍ ŘÁD ODVÁDĚNÍ ODPADNÍCH VOD obce Určice

(dále jen „Reklamační řád“)

1. Základní ustanovení

- 1.1. Obec Určice, se sídlem Určice 81, 798 04 Určice, IČO 002 88 870, jako dodavatel 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 a v návaznosti na zákon č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších tento reklamační řád.
- 1.2. Reklamační řád stanovuje rozsah a podmínky odpovědnosti za vady a reklamaci poskytovaných služeb v souvislosti se zajištěním odvádění odpadních vod kanalizací, způsob a místo jejich uplatnění včetně nároků vyplývajících z této odpovědnosti.
- 1.3. Reklamační řád se vztahuje na odvádění odpadních vod kanalizací realizovaných na základě písemné smlouvy uzavřené podle § 8, odst. 5 výše uvedeného zákona.

2. Rozsah a podmínky reklamace

- 2.1. Odběratel má právo uplatnit vůči dodavateli odpovědnost za vady a reklamaci u odvádění odpadních vod
 - 2.1.1. na odvádění odpadních vod v dohodnutém rozsahu a stanoveným způsobem
 - 2.1.2. na množství odváděných odpadních vod.
- 2.2. Reklamaci uplatňuje odběratel:
 - 2.2.1. písemně na adresu pro doručování písemností uvedenou ve smlouvě o odvádění odpadních vod veřejnou kanalizací
 - 2.2.2. osobně v sídle obce Určice v pracovní době obecního úřadu s tím, že v případě ústně uplatněné reklamace je zaměstnanec dodavatele pověřený vyřizováním reklamací sepsat o tomto písemný záznam.
- 2.3. V případě reklamace odvádění odpadních vod, kdy může dojít ke škodě na majetku nebo ohrožení zdraví osob, lze reklamaci uplatnit telefonicky na tel. čísle +420 582 357 863 nebo +420 582 357 285.
- 2.4. Písemná reklamace musí obsahovat:
 - 2.4.1. jméno a příjmení odběratele,
 - 2.4.2. adresu odběratele
 - 2.4.3. místo vypouštění odpadních vod
 - 2.4.4. popis vady nebo reklamace.
- 2.5. Stejně údaje jako jsou uvedeny v odst. 2.4. 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 zaslanych 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 stížnosti v souladu s obecně závaznými právními předpisy.

3. Způsob a lhůty pro vyřízení reklamace

- 3.1. Dodavatel je povinen zajistit, aby po celou provozní dobu byl v sídle dodavatele přítomen zaměstnanec pověřený vyřizovat reklamace. V případě, že není možno vyřídit reklamaci ihned na místě jejího podání, je dodavatel povinen zajistit její vyřízení a podání písemné zprávy odběrateli o způsobu jejího vyřízení bez zbytečného odkladu na adresu odběratele. Ve složitějších případech rozhodne dodavatel o reklamaci do 5 pracovních dnů. Reklamace musí být vyřízena nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění reklamace, pokud se dodavatel s odběratelem nedohodli na delší lhůtě.

- 3.2. Odběratel je povinen poskytnout dodavateli nezbytnou součinnost při prošetřování a řešení reklamací, zejména je povinen umožnit pověřeným zaměstnancům dodavatele do připojené nemovitosti za účelem prověření odvádění odpadních vod a předkládat dodavateli potřebné doklady k prověření správnosti účtovaného množství odvádění odpadních vod.
- 3.3. 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.
- 3.4. V případě reklamace množství odváděných odpadních vod je dodavatel povinen do 3 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 dodavatel s odběratelem dohodnout na prověření množství odvádění odpad umístěním měřícího zařízení dodavatele na dohodnutém místě a po stanovenou dobu.
- 3.5. Jestliže je s reklamací spojena nutnost vrátit vystavenou fakturu, je odběratel povinen tuto fakturu vrátit dodavateli před uplynutím lhůty splatnosti. Dodavatel je pak povinen podle povahy nesprávnosti faktury fakturu opravit nebo vyhotovit fakturu novou. Oprávněným vrácením fakturu přestává běžet původní lhůta splatnosti.

4. Nároky vyplývající z odpovědnosti za vady

- 4.1. Dodavatel povinen bez zbytečného odkladu na vlastní náklady oprávněnou reklamaci vyřešit, a to odstraněním závadného stavu.
- 4.2. Uplatněním nároku z odpovědnosti za vady zůstává nedotčena odpovědnost dodavatele za škody způsobené provozem dle občanského zákoníku.

5. Ustanovení společná a závěrečná

- 5.1. Tento reklamační řád je platný pro kalendářní rok 2020.
- 5.2. Tento reklamační řád byl schválen Radou obce Určice dne 6.2.2020 č. u. 38/249.