

## ***Reklamační řád provozovatele kanalizace na odvádění odpadních vod***

### ***Čl. 1***

*Svazek obcí ČOV Výšovice jako subjekt zajišťující odvádění odpadních vod do kanalizace pro veřejnou potřebu (dále jen kanalizace) vydává ve smyslu § 36 odst. 3 písm. c) zák. č. 274/2001 Sb., o vodovodech a kanalizacích pro veřejnou potřebu tento reklamační řád.*

### ***Čl. 2***

*Reklamační řád stanovuje rozsah a podmínky odpovědnosti při 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. 5 výše uvedeného zákona.*

### ***Čl. 3***

*Odběratel má právo uplatnit vůči dodavateli odpovědnost za vady a reklamaci:*

#### *1. u odvádění odpadních vod*

- na odvádění odpadních vod stanoveným způsobem*
- na množství odváděných odpadních vod*

#### *2. u vyúčtování*

- na nesprávně zúčtované platby*
- jakoukoliv vadu účtu, která brání jeho včasné úhradě*

### ***Čl. 4***

*Reklamaci uplatňuje odběratel bez zbytečného odkladu:*

- písemně na adresu pro doručování písemností uvedenou ve smlouvě o odvádění odpadních vod*
- osobně v pracovní době v sídle svazku s tím, že v případě takto uplatněné reklamace je zaměstnanec dodavatele pověřený vyřizováním reklamací povinen na žádost odběratele 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 na telefonním čísle 725136513*

## Čl. 5

*Písemná reklamace musí obsahovat:*

- *jméno a příjmení nebo obchodní jméno odběratele*
- *adresu 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 na žádost odběratele 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.*

## Čl. 6

*Dodavatel je povinen zajistit, aby v pracovní době byl v sídle svazku přítomen zaměstnanec pověřený vyřizováním reklamací. 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. Reklamace musí být vyřízena nejpozději do 30-ti dnů ode dne uplatnění reklamace, vyjma případu uvedeného v čl. 10, pokud se dodavatel s odběratelem nedohodli jinak.*

## Čl. 7

*Odběratel je povinen poskytnout dodavateli nezbytnou součinnost při prošetřování a řešení reklamací, zejména je povinen umožnit přístup ke kanalizaci za účelem kontroly, zúčastnit se osobně odběru kontrolních vzorků nebo tímto pověřit jinou osobu, umožnit přístup 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.*

## Čl. 8

*V případě reklamace množství odvádění odpadních vod, popřípadě způsobu jejich odvádění zajistí dodavatel nejpozději do 3 dnů prošetření reklamace na místě samém za přítomnosti odběratele nebo jím pověřené osoby.*

## Čl. 9

*V případě oprávněné reklamace množství odvedené odpadní vody bude postupováno dle § 19 zák. č. 274/2001 Sb.,*

*V ostatních případech je dodavatel povinen bez zbytečného odkladu na vlastní náklady oprávněnou reklamaci vyřešit, a to odstraněním závadného stavu a zajistit opravu fakturace vyplývající z reklamace.*

#### **Čl. 10**

*Při změně odběratele postupuje odběratel dle podmínek uvedených ve smlouvě, případně v „Obchodních podmínkách DSO ČOV Výšovice pro odvádění odpadních vod“, reklamace z důvodu neoznámení změny odběratele jsou bezpředmětné.*

*V případě, že opravu fakturace bude třeba provést z důvodu nesplnění informačních povinností odběratele, bude tato oprava provedena na náklady odběratele.*

#### **Čl. 11**

*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 nebo při vynaložení odborné péče měl vady zjistit. V ostatním se uplatňování reklamací, pokud dále v reklamačním řádu není upraveno jinak, řídí přiměřeně ustanoveními občanského zákoníku.*

#### **Čl. 12**

*Tento reklamační řád byl schválen na zasedání VH svazku dne 7.3.2016 a nabývá účinnosti dnem schválení.*

*Mgr. Ing. Miloslav Kříž  
předseda svazku*