

REKLAMAČNÍ ŘÁD **na odvádění a čištění odpadní vod**

I. Obecná ustanovení

1. Obec Žalkovice vydává ve smyslu §36 odst. 3 písm. g) zákona č. 274/2001 Sb., v platném znění o vodovodech a kanalizacích pro veřejnou potřebu tento reklamační řád.
2. Reklamační řád stanovuje rozsah a podmínky odpovědnosti za vady odvádění a čištění odpadních vod, způsob a místo jejich uplatnění včetně nároků vyplývajících z této odpovědnosti.
3. Reklamační řád se vztahuje na odvádění a čištění odpadních vod realizovaných na základě písemné smlouvy uzavřené podle § 8 odst. 6, 16 a 17 zákona č. 274/2001 Sb. v platném znění.

II. Rozsah a podmínky reklamace

1. Odběratel má právo uplatnit vůči dodavateli odpovědnost za vady a reklamaci:
 - a) u odvádění odpadních vod:
 - na odvádění odpadních vod v dohodnutém rozsahu a stanoveným způsobem
 - b) u čištění odpadních vod:
 - na čištění dohodnutým způsobem
2. Reklamaci uplatňuje odběratel:
 - písemně na adresu obce uvedenou ve smlouvě odvádění odpadních vod
 - osobně v provozní době Obecního úřadu
 - telefonicky v provozní době Obecního úřadu
 - elektronickou poštou na adresu [mailto: obec@zalkovice.cz](mailto:obec@zalkovice.cz)
V případě osobního podání musí být reklamace písemná.
3. V případě reklamace odvádění odpadních vod, kdy může dojít ke škodě na majetku nebo ohrožení zdraví osob, lze reklamaci uplatnit telefonicky na čísle: 602 782 342

Reklamace musí obsahovat:

- jméno a příjmení odběratele
- adresu odběratele
- místo vypouštění odpadních vod
- popis vady nebo reklamace

4. Stejně údaje je odběratel povinen uvést při reklamaci uplatněné telefonicky, e-mailem. Zástupce obce je povinen vyhotovit o takto podané reklamaci písemný záznam s uvedením výše specifikovaných údajů nezbytných pro vyřízení reklamace.
5. V případě, že reklamace nebude obsahovat výše uvedené údaje nezbytné pro její řádné uplatnění, bude odběratel vyzván, aby tyto údaje doplnil. Pokud tak v dodavatelem stanovené lhůtě neučiní, má se za to, že reklamaci vzal zpět.

III. Způsob a lhůty pro vyřízení reklamace

1. Dodavatel je povinen zajistit, aby po provozní dobu Obecního úřadu byl přítomen zástupce obce, který převezme reklamaci odběratele. 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 nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění reklamace, pokud se s odběratelem nedohodli na lhůtě delší. Ve složitých případech, kdy je k vyřízení třeba předložení dalších úkonů (znalecký posudek, odborné vyjádření atd.), se lhůta 30 dnů prodlužuje o dobu potřebnou k zajištění těchto úkonů.
2. Dodavatel je povinen prověřit všechny závažné skutečnosti, které odběratel v reklamaci uvádí.
3. V případě reklamace týkající se odvádění odpadních vod je odběratel povinen umožnit přístup pověřeným pracovníkům do připojené nemovitosti za účelem prověření odvádění odpadních vod a předkládat dodavateli potřebné doklady k prověření správnosti účtovaného množství odvádění odpadních vod.
4. Postup při reklamačním řízení:
 - a) V případě reklamace odvádění odpadních vod v dohodnutém rozsahu a stanoveným způsobem zajistí dodavatel do 30 dnů prošetření reklamace na místě samém za přítomnosti odběratele nebo jím pověřené osoby.
 - b) V případě reklamace množství odváděných odpadních vod je dodavatel povinen prověřit do 30 dnů údaje, na základě kterých je množství stanoveno.
 - c) Jestliže je reklamace uplatňována na základě vystavené faktury, je odběratel povinen reklamaci uplatnit a fakturu vrátit dodavateli před uplynutím lhůty splatnosti. Oprávněným vrácením faktury přestává běžet původní lhůta splatnosti.
 - c) Pokud není v tomto reklamačním řádku 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.
 - d) Odběratel je povinen poskytnout dodavateli při vyřizování reklamace veškerou potřebnou součinnost, kterou lze po něm spravedlivě požadovat.

IV. Nároky vyplývající z odpovědnosti za vady

1. V případě oprávněné reklamace množství odvedené odpadní vody bude postupováno podle § 19 zák. č. 274/2001 Sb.
2. Dodavatel se zproští odpovědnosti, pokud odběratel porušil ustanovení Kanalizačního řádu o kvalitě vypouštěných odpadních vod. V tomto případě hradí náklady spojené s reklamací odběratel.
3. V ostatních případech je dodavatel povinen bez zbytečného odkladu na vlastní náklady oprávněnou reklamaci vyřešit, a to odstraněním závadného stavu.
4. Uplatněním nároku z odpovědnosti za vady zůstává nedotčena odpovědnost dodavatele podle jiných právních předpisů.

V. Mimosoudní řešení spotřebitelských sporů

Odběratel je oprávněn se obrátit s návrhem o mimosoudní řešení sporu na Českou obchodní inspekci, oddělení ADR, adresa: Štěpánská 15, 110 00 Praha 1, a její krajské inspektoráty v případě, že spor mezi dodavatelem a odběratelem se nepodaří vyřešit smírně. Na internetové adrese www.coi.cz jsou k dispozici odběrateli pravidla pro řešení sporů, včetně formuláře pro podání návrhu a další informace týkající se řešení spotřebitelských sporů. V případě sporu mezi dodavatelem a odběratelem, který se nepodařilo mezi stranami urovnat přímo, poskytne prodávající spotřebiteli informace uvedené v předchozím odstavci v listinné podobě nebo na jiném trvalém nosiči dat.

Oddělení pro řešení sporů u krajských inspektorátů:

Česká obchodní inspekce, Poradenská a informační služba: Tř., Tomáše Bati, 853/7, budova SEI, 760 01 Zlín

Česká obchodní inspekce, Inspektorát pro Jihomoravský a Zlínský kraj: Třída kpt. Jaroše 1924 /5, 602 00 Brno

VI. Závěrečná ustanovení

Tento reklamační řád nabývá účinnosti dnem 1.1.2018

V Žalkovicích dne: 20.12.2017