

# Reklamační řád na odvádění odpadních vod kanalizací pro veřejnou potřebu v obci Slavkov

## I. Obecná ustanovení

Obec Slavkov jako dodavatel služby odvádění odpadních vod kanalizací pro veřejnou potřebu, 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 (dále jen Zákon) a v návaznosti na zákon č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele v platném znění tento **Reklamační řád**:

Reklamační řád stanovuje rozsah a podmínky odpovědnosti za vady poskytovaných služeb v souvislosti se zajištěním odvádění odpadních vod kanalizací pro veřejnou potřebu a reklamaci poskytovaných služeb v souvislosti se zajištěním odvádění odpadních vod, způsob a místo jejich uplatnění včetně nároků vyplývajících z této odpovědnosti.

Reklamační řád se vztahuje na odvádění odpadních vod kanalizací pro veřejnou potřebu realizovaných na základě písemné smlouvy uzavřené podle § 8, odst. 6 výše uvedeného zákona.

## II. Rozsah a podmínky reklamace

Odběratel má právo uplatnit vůči dodavateli odpovědnost za vady a reklamovat:

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

Reklamaci uplatňuje odběratel:

- písemně na adresu pro doručování písemností;
- osobně na Obecním úřadu Slavkov č.p. 114, v případě ústně uplatněné reklamace je zaměstnanec dodavatele pověřený vyřízením této reklamace povinen sepsat o této reklamaci písemný záznam.

V případě reklamace, kdy může dojít ke škodě na majetku nebo ohrožení zdraví osob lze reklamaci uplatnit telefonicky na telefonním čísle: 572 648 823, 724 178 679.

Písemná reklamace musí obsahovat:

- jméno a příjmení odběratele, případně firmu a IČ odběratele;
- adresu odběratele, pokud možno i telefonický, příp. emailový kontakt na odběratele;
- místo vypouštění odpadních vod;
- popis vady, nebo reklamace poskytované služby.

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 stížnosti v souladu s obecně závaznými právními předpisy

### III. Způsob a lhůty pro vyřízení reklamace

Dodavatel je povinen zajistit vyřízení reklamace a podání písemné zprávy odběrateli o způsobu jejího vyřízení bez zbytečného odkladu na adresu odběratele. Reklamace musí být vyřízena nejpozději do 30 kalendářních dnů ode dne uplatnění reklamace, pokud se dodavatel s odběratelem nedohodli na delší lhůtě.

Odběratel je povinen poskytnout dodavateli nezbytnou součinnost při prošetřování a řešení reklamací. Předkládat dodavateli potřebné doklady k prověření správnosti účtovaného množství odváděné odpadní vody.

#### 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 7 pracovních dnů prověřit údaje na základě kterých je množství stanoveno.
- 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.

### IV. Nároky vyplývající z odpovědnosti za vady

1. V případě oprávněné reklamace množství odvedené odpadní vody bude postupováno dle § 19 zákona č. 274/2001 Sb. v platném znění.
2. V ostatních případech je dodavatel povinen bez zbytečného odkladu na vlastní náklady oprávněnou reklamaci vyřešit, a to odstraněním závadného stavu.
3. Uplatněním nároku z odpovědnosti za vady zůstává nedotčena odpovědnost dodavatele za škody způsobené provozní činností ve smyslu § 2924 občanského zákoníku (zákon č. 89/2012 Sb.).

### V. Závěrečná ustanovení

Tento reklamační řád byl schválen Zastupitelstvem obce Slavkov, dne 12.11.2019, číslo usnesení 14/08/19 a nabývá účinnosti dnem schválení.

Za dodavatele:

Mgr. Libor Švardala, starosta obce

OBEC SLAVKOV  
PSČ 687 64  
okr. Uherské Hradiště

12 -11- 2019