

# REKLAMAČNÍ ŘÁD ODVÁDĚNÍ ODPADNÍCH VOD

PROVOZOVATEL KANALIZACE OBCE MIŘETICE

(současně vlastník kanalizace Miřetice)

Název:	Obec Miřetice
se sídlem	Miřetice 66, 539 55 Miřetice
IČ	270504
zastoupený:	starosta obce – Jaroslav Chour mob. 724 180 900 469 319 292
e-mail:	obec@miretice.cz
web:	<a href="http://www.miretice.cz">http://www.miretice.cz</a>
ID datové schránky:	a7sa43i

## Čl. 1

Obec Miřetice jako provozovatel kanalizace (dále jen „provozovatel“ či „dodavatel“) vydává v souladu s ustanovením § 36 odst. 3 písm. h) zák. č. 274/2001 Sb., o vodovodech a kanalizacích pro veřejnou potřebu, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „Zákon“), tento reklamační řád.

## Čl. 2

Reklamační řád stanovuje rozsah a podmínky odpovědnosti za vady 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.

## Čl. 3

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

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

## Čl. 4

Reklamaci uplatňuje odběratel bez zbytečného odkladu nejpozději do 30 dní od skutečnosti, která je důvodem reklamace:

- písemně na adresu pro doručování písemností uvedenou ve smlouvě o odvádění a čištění odpadních vod
- osobně na Obecní úřadě, v provozní době PO a ST od 08.00 hodin do 12.00 hodin a od 13.00 hodin do 17.00 hodin s tím, že v případě takto uplatněné reklamace je pracovník dodavatele pověřený vyřizováním reklamací povinen na žádost odběratele sepsat písemný záznam o uplatněné reklamaci, který odběratel podepíše.
- telefonicky na tel. 469 344 187 s tím, že v případě takto uplatněné reklamace je pracovník dodavatele pověřený přijímáním telefonicky podaných reklamací povinen vyhotovit o takto podané reklamaci na žádost odběratele písemný záznam.

## 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 osobně či telefonicky. 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.

## Čl. 6

Dodavatel je povinen zajistit, aby po celou provozní dobu byl v kanceláři OÚ přítomen pracovník 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. Reklamacie musí být vyřízena nejpozději do 30-ti dnů ode dne uplatnění reklamacie, 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 k vodoměru osazeného na individuálním zdroji za účelem jeho kontroly v souvislosti s prověřením jeho funkčnosti, zúčastnit se osobně odběru kontrolních vzorků nebo tímto pověřit jinou osobu, umožnit přístup pověřeným pracovníkům dodavatele do připojené nemovitosti za účelem prověření odvádění odpadních vod a předkládat dodavateli potřebné doklady k prověření správnosti účtovaného množství odváděných odpadních vod.

#### **Čl. 8**

V případě reklamacie množství odvádění odpadních vod, popřípadě způsobu jejich odvádění zajistí dodavatel nejpozději do 7 dnů prošetření reklamacie na místě samém za přítomnosti odběratele nebo jím pověřené osoby.

#### **Čl. 12**

Při změně odběratele postupuje odběratel dle podmínek uvedených ve smlouvě. Reklamacie z důvodu neoznámení změny odběratele nebude považována za důvodnou a nebude uznána její oprávněnost. V případě, že opravu fakturace bude třeba provést z důvodu nesplnění informačních povinností odběratele, bude tato oprava provedena na náklady odběratele.

#### **Čl. 14**

Reklamacie odběratele bude zamítnuta, pokud odběratel neprokáže, že odvádění odpadních vod mělo vady. Dále bude reklamacie 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 nebo obchodního zákoníku.

#### **Čl. 15**

Tento reklamační řád nabývá účinnosti dnem 4.10.2017.

#### **Příloha č. 1**

Písemný záznam o podané reklamaci:

Jméno a příjmení odběratele /Obchodní jméno odběratele:

Adresa odběratele:

Místo vypouštění odpadních vod:

Popis vady nebo reklamacie: