

# REKLAMAČNÍ ŘÁD KANALIZACE

## I. Obecná ustanovení

1. Obec Honětice 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 poskytovaných služeb v souvislosti se zajištěním odvádění odpadních vod, způsob a místo jejich uplatnění včetně nároků vyplývajících z této odpovědnosti.
3. Reklamační řád se vztahuje na odvádění odpadních vod realizovaných na základě písemné smlouvy.

## II. Rozsah a podmínky reklamace

1. Odběratel má právo uplatnit vůči dodavateli odpovědnost za vady a reklamaci: u odvádění odpadních vod:
  - na odvádění odpadních vod v dohodnutém rozsahu a stanoveným způsobem
2. Reklamaci uplatňuje odběratel:
  - písemně na adresu obce uvedenou ve smlouvě odvádění odpadních vod
  - osobně v provozní době Obecního úřadu \_středa 17-19 hod.
  - telefonicky v provozní době Obecního úřadu .....
  - elektronickou poštou na adresu: **honetice@volny.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 :  
**Mob.: 727 975 400, tel. : 573 365 153**

### **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 řádě 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](http://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 13.12.2017**

V Honěticích dne: 13.12.2017

