

# Reklamační řád

provozovatele kanalizace pro veřejnou potřebu

**Obec Bystřice pod Lopeníkem**

**IČPE: 7208-617130-00290874-3/1-00290874**

## I. Obecná ustanovení

Obec Bystřice pod Lopeníkem jako vlastník a provozovatel kanalizace pro veřejnou potřebu vydává ve smyslu § 36, odst. 3, písm. g, zák. č. 274/2001 Sb., o vodovodech a kanalizacích pro veřejnou potřebu 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 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. 6 zákona č. 274/2001 Sb.

## II. Rozsah a podmínky reklamace

Odběratel má právo uplatnit vůči dodavateli odpovědnost za vady (dále též jen reklamaci):

u odvádění odpadních vod:

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

1. Reklamaci uplatňuje odběratel:

- a) písemně na adresu pro doručování písemností uvedenou ve smlouvě o odvádění odpadních vod;
- b) osobně na Obecním úřadě v Bystřici pod Lopeníkem v úředních hodinách: pondělí a středa 8-12, 13-17 hod., s tím, že v případě ústně uplatněné reklamace je pracovník dodavatele povinen sepsat o tomto písemný záznam, který odběratel podepíše. Kopii záznamu reklamující odběratel obdrží.
- c) elektronickou poštou na adresu: obec@bystricepl.cz;
- d) v případě reklamace odvádění odpadních vod, kdy může dojít ke škodě na majetku nebo ohrožení zdraví osob, lze reklamaci uplatnit telefonicky na t. č: 572 646 721

2. Písemná reklamace musí obsahovat:

- a) jméno a příjmení odběratele, je-li fyzickou osobou nebo obchodní firmu (název) a IČ, je-li právnickou osobou, včetně kontaktní osoby, telefonického spojení;
- b) bydliště nebo sídlo a korespondenční adresu odběratele,
- c) místo vypouštění odpadních vod
- d) popis vady nebo reklamace
- e) datum podání reklamace

3. Stejně údaje jsou nezbytné pro reklamaci uplatněnou telefonicky. Pracovník dodavatele u telefonicky podaných reklamací je povinen vyhotovit o takto podané reklamaci písemný záznam s uvedením výše specifikovaných údajů nezbytných pro vyřízení reklamace.

4. 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.

### **III. Způsob a lhůty pro vyřízení reklamace**

1. 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 dnů ode dne uplatnění reklamace, pokud se dodavatel s odběratelem nedohodli na delší lhůtě.
2. Dodavatel je povinen prověřit všechny skutečnosti, které odběratel v reklamaci uvádí.
3. Odběratel je povinen poskytnout dodavateli nezbytnou součinnost při prošetřování a řešení reklamací, zejména je povinen umožnit přístup k vnitřní kanalizaci, zúčastnit se osobně odběru kontrolních vzorků nebo tímto pověřit jinou osobu, umožnit přístup pověřeným osobám dodavatele do připojené nemovitosti za účelem prověření odvádění odpadních vod a předkládat dodavateli potřebné doklady k prověření správnosti účtovaného množství odvádění odpadních vod.
4. 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.
5. V případě reklamace množství odváděných odpadních vod je dodavatel povinen do 3 dnů prověřit údaje na základě kterých je množství stanoveno.

### **IV. Nároky vyplývající z odpovědnosti za vady**

1. V případě oprávněné reklamace množství odvedené odpadní vody je dodavatel povinen nároky odběratele uspokojit bez zbytečného odkladu a v souladu s obecně platnými právními předpisy, zákonem č. 274/2001 Sb. o vodovodech a kanalizacích a dále zákonem č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku.
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 provozem dle zákona číslo 89/2012 Sb., občanského zákoníku v platném znění, přičemž při uplatnění nároku odběratel není tímto reklamačním řádem vázán.

### **V. Závěrečná ustanovení**

Tento reklamační řád nabývá účinnosti dnem 23. 06. 2023

Schváleno zastupitelstvem obce dne 23. 06. 2023, usnesením č. 6/5/2023.