

REKLAMAČNÍ ŘÁD

I. Základní ustanovení

- 1) Městys Mšec, jako dodavatel odvádění odpadních vod kanalizací vydává ve smyslu § 36, odst. 3, písm. g) zákona č. 274/2001 Sb. o vodovodech a kanalizacích pro veřejnou potřebu, v platném znění a v návaznosti na zákon č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, v platném znění, tento reklamační řád.
- 2) Reklamační řád stanovuje rozsah a podmínky odpovědnosti za vady služeb v souvislosti se zajištěním odvádění odpadních vod kanalizací, způsob a místo jejich uplatnění včetně nároků vyplývajících z této odpovědnosti.
- 3) Reklamační řád se vztahuje na odvádění odpadních vod kanalizací realizovaných na základě písemné smlouvy uzavřené podle § 8, odst. 6 výše uvedeného zákona.

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,
- na množství odváděných odpadních vod.

- 2) Reklamaci uplatňuje odběratel:

- písemně na adresu sídla dodavatele uvedenou ve smlouvě o dodávce vody a odvádění odpadních vod
- elektronicky do datové schránky dodavatele: ID datové schránky n6ybcnj
- nebo osobně v sídle dodavatele v úředních hodinách

- 3) V případě reklamace odvádění odpadních vod, kdy může dojít k ohrožení života a zdraví osob, nebo ke škodě na majetku lze reklamaci uplatnit operativně telefonicky na telefonním čísle 733 536 699 nebo 603 596 102.

- 4) Písemná nebo elektronická a telefonická reklamace musí obsahovat tyto údaje:

- jméno a příjmení odběratele,
- kontaktní údaje odběratele,
- adresu odběrného místa,
- popis vady nebo reklamace.

- 5) Zaměstnanec dodavatele pověřený přijímáním telefonicky podaných reklamací je povinen vyhotovit o takto podané reklamaci písemný záznam s uvedením výše specifikovaných údajů nezbytných pro vyřízení reklamace.

- 6) V případě písemností zasláných 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. Ve složitějších případech rozhodne dodavatel o reklamaci do 3 pracovních dnů. Reklamace musí být vyřízena nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění reklamace, pokud se dodavatel s odběratelem nedohodli na delší lhůtě.

- 2) Odběratel je povinen poskytnout dodavateli nezbytnou součinnost při prošetřování a řešení reklamací, zejména je povinen zúčastnit se osobně odběru kontrolních vzorků nebo tímto pověřit jinou osobu, umožnit přístup pověřeným zaměstnancům dodavatele do připojené nemovitosti za účelem prověření odvádění odpadních vod a předkládat dodavateli potřebné doklady k prověření správnosti účtovaného množství odváděných odpadních vod.

- 3) V případě reklamace odvádění odpadních vod v dohodnutém rozsahu a stanoveným způsobem zajistí dodavatel nejpozději do 24 hodin prošetření reklamace na místě samém za přítomnosti odběratele nebo jím pověřené osoby.

- 4) V případě reklamace množství odváděných odpadních vod je dodavatel povinen do 3 dnů prověřit údaje, na základě kterých je množství stanoveno. V případech velkých provozoven využívaných k podnikatelským účelům, kdy není množství odpadních vod

měřeno, se může dodavatel s odběratelem dohodnout na prověření množství odvádění odpadních vod umístěním měřicího zařízení dodavatele na dohodnutém místě a po stanovenou dobu.

5) Jestliže je s reklamací spojena nutnost vrátit vystavenou fakturu, je odběratel povinen tuto fakturu vrátit dodavateli před uplynutím lhůty splatnosti. Dodavatel je pak povinen podle povahy nesprávnosti faktury, fakturu opravit nebo vyhotovit fakturu novou. Oprávněným vrácením faktury přestává běžet původní lhůta splatnosti.

IV. Nároky vyplývající z odpovědnosti za vady

2) V případě oprávněné reklamace množství odvedené odpadní vody bude postupováno podle § 19 zákona č. 274/2001 Sb., v platném znění.

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 za škody způsobené provozem dle zákona č. 89/2012 Sb., Občanský zákoník, v platném znění.

V Mšeci dne:

.....
dodavatel