# Reklamační řád

## I. Obecná ustanovení

Obec Kratonohy jako dodavatel odvádění odpadních vod vydává ve smyslu § 36, odst. 3 zákona č. 274/2001 Sb. o vodovodech a kanalizacích pro veřejnou potřebu a o změně některých zákonů 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 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. 5 zákona 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.

Reklamaci uplatňuje odběratel:

- písemně na adresu pro doručování písemností uvedenou ve smlouvě o dodávce vody a odvádění odpadních vod,
- osobně na Obecním úřadu v Kratonohách
  v úředních hodinách – úterý 8,00 – 11,00 13,00 - 18,00 hod
  s tím, že v případě ústně uplatněné reklamace je pracovník dodavatele pověřený vyřizováním reklamací povinen sepsat o tomto písemný záznam.

V případě reklamace odvádění odpadních vod, kdy může dojít ke škodě na majetku nebo ohrožení zdraví osob, lze reklamaci uplatnit telefonicky na tel. číslo: 604 274 813

Písemná reklamace musí obsahovat:

- jméno a příjmení odběratele,
- adresu odběratele
- místo vypouštění odpadních vod
- popis vady nebo reklamace.

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

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, aby po celou úřední dobu byl na úřadě přítomen zástupce obce. 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.

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.

a) 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.

b) 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, může se dodavatel s odběratelem dohodnou na prověření množství odvádění odpad umístěním měřícího zařízení dodavatele na dohodnutém místě a po stanovenou dobu.

c) Jestliže je s reklamací spojena nutnost vrátit vystavený daňový doklad, je odběratel povinen tento daňový doklad vrátit dodavateli před uplynutím lhůty splatnosti. Dodavatel je pak povinen podle povahy nesprávnosti daňový doklad opravit nebo vyhotovit nový uvedením nové lhůty splatnosti. Oprávněným vrácením daňového dokladu přestává běžet původní lhůta splatnosti.

## 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, zejména ustanoveními §17 a §19 zákona číslo 274/2001 Sb. o vodovodech a kanalizacích a dále zákona číslo 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 01. 12. 2019.

Schválilo zastupitelstvo Obce Kratonohy dne 14. 11. 2019 usnesením č. 11.

OBEC KRATONOHY
503 24 Kratonohy 31
3

Petr Šatalík
starosta obce