

REKLAMAČNÍ ŘÁD ODVÁDĚNÍ ODPADNÍCH VOD

PROVOZOVATEL

KANALIZACE MRÁKOTÍN
(současně vlastník kanalizace)

Název: **Obec Mrákotín**
se sídlem: Mrákotín 52, 539 01 MRÁKOTÍN
IČ: 60104171
DIČ: CZ60104171
zastoupená: starostou obce
e-mail: starosta@obecmrakotin.cz
telefon, mobil: 469 350 934, +420 775 590 228
web: <http://www.obecmrakotin.cz>
ID datové schránky: tv2b2sx

Čl. 1

Obec Mrákotín jako provozovatel kanalizace (dále jen „provozovatel“) 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 provozovateli odpovědnost za vady a reklamaci:

- u odvádění odpadních vod: 1) na odvádění odpadních vod stanoveným způsobem
- 2) na množství odváděných odpadních vod

Čl. 4

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

- písemně na adresu pro doručování písemností, uvedenou ve smlouvě o odvádění odpadních vod,
- osobně na Obecním úřadě, v provozní době v pondělí, středa od 18,00 – 19,00 hodin s tím, že v případě takto uplatněné reklamace je pracovník provozovatele pověřený vyřizováním reklamací povinen na žádost odběratele sepsat písemný záznam o uplatněné reklamaci, který odběratel podepíše,
- telefonicky na tel. 777 969 750 s tím, že v případě takto uplatněné reklamace je pracovník provozovatele, 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

Provozovatel 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 provozovatel 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-ti dnů ode dne uplatnění reklamace.

Čl. 7

Odběratel je povinen poskytnout provozovateli nezbytnou součinnost při prošetřování a řešení reklamací, zejména umožnit přístup pověřeným pracovníkům provozovatele do připojené nemovitosti za účelem prověření odvádění odpadních vod a předkládat provozovateli potřebné doklady k prověření správnosti účtovaného množství odvádění odpadních vod.

Čl. 8

V případě oprávněné reklamace množství odvedené odpadní vody bude postupováno dle § 19 zákona. V ostatních případech je provozovatel povinen bez zbytečného odkladu na vlastní náklady oprávněnou reklamaci vyřešit, a to odstraněním závadného stavu a zajistit opravu fakturace vyplývající z reklamace.

Čl. 9

Při změně odběratele postupuje odběratel dle podmínek uvedených ve smlouvě. Reklamace 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. 10

Reklamace odběratele bude zamítnuta, pokud odběratel neprokáže, že odvádění odpadních vod mělo vady. Dále bude reklamace 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. 11

Tento reklamační řád nabývá účinnosti dnem 01. 04. 2022.

Příloha č. 1

Písemný záznam o podané reklamaci:

Jméno a příjmení odběratele /Obchodní jméno odběratele:

Adresa odběratele:

Místo vypouštění odpadních vod:

Popis vady nebo reklamace: