



REKLAMAČNÍ ŘÁD

I. Obecná ustanovení

Společnost Skládka Hraničky, spol. s r. o., Masarykova 200, 696 11 Mutěnice jako dodavatel odvádění odpadních vod (dále jen dodavatel) vydává ve smyslu §36, odst. 3, písm. g) 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

- a) Rozsah a podmínky odpovědnosti za vady služeb poskytovaných v souvislosti se zajištěním odvádění odpadních vod kanalizací
- b) Způsob a místo uplatnění reklamace odběratelem
- c) Nároky odběratele vyplývající z odpovědnosti dodavatele za vady

Reklamační řád se vztahuje na odvádění odpadních vod kanalizací realizované na základě písemné smlouvy uzavřené podle §8, odst. 6 zákona č. 274/2001 Sb. o vodovodech a kanalizacích pro veřejnou potřebu v platném znění a dále na ostatní práce a služby poskytované v souvislosti s odváděním odpadních vod.

II. Rozsah a podmínky reklamace

Odběratel má právo uplatnit vůči dodavateli odpovědnost za vady a reklamaci:

- a) u odvádění odpadních vod - na odvádění odpadních vod v dohodnutém rozsahu a stanoveným způsobem
 - na množství odváděných odpadních vod
 - na služby a práce
- b) u odvádění srážkových vod - na množství odváděných srážkových vod

Reklamaci uplatňuje odběratel:

- písemně
 - poštou na adresu dodavatele uvedenou ve smlouvě o odvádění odpadních vod
 - elektronickou poštou na adresu: tihlarikova@mutenice.cz
- osobně v kanceláři ČOV na Obecním úřadě v Mutěnicích, Masarykova 200, 696 11 Mutěnice
- telefonicky na tel. č. 518 370 427

V případě ústně nebo telefonicky uplatněné reklamace je povinen zaměstnanec společnosti sepsat písemný záznam.

Písemná reklamace musí obsahovat:

- jméno a příjmení odběratele
- adresu odběratele a kontaktní údaje
- místo vypouštění odpadních vod
- popis vady nebo reklamace

Stejně údaje jsou nezbytné pro reklamaci uplatněnou osobně nebo telefonicky.

III. Způsob a lhůty pro vyřízení reklamace

1. Dodavatel je povinen zajistit, aby po celou pracovní dobu byl přítomen zaměstnanec společnosti, který převezme reklamaci odběratele. V případě, že nebude možné vyřídit reklamaci ihned na místě jejího podání, je dodavatel povinen zajistit její vyřízení bez zbytečného odkladu. Reklamacie musí být vyřízena nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění reklamace, pokud se dodavatel s odběratelem nedohodli na jiné lhůtě. Ve složitých případech, kdy k vyřízení je třeba předložení dalších úkonů (např. odborné vyjádření) se lhůta 30 dnů prodlužuje o dobu potřebnou k zajištění těchto úkonů.
2. Odběratel je povinen poskytnout dodavateli nezbytnou součinnost při prošetřování a řešení reklamací, zejména je povinen umožnit přístup k vodoměru za účelem jeho kontroly a odečtu stavu, umožnit přístup pověřeným zaměstnancům 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 bez zbytečného odkladu prošetření reklamace na místě samém za přítomnosti odběratele nebo jím pověřené osoby. Pokud nebude zajištěna přítomnost odběratele nebo jím pověřené osoby ve stanoveném nebo dohodnutém termínu, bude reklamacie považována za bezpředmětnou.
 - b) V případě reklamace množství odváděných odpadních vod je dodavatel povinen do 3 pracovních dnů prověřit údaje, na základě kterých je množství stanoveno.
 - c) 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.
 - d) Při určování výše stočného pomocí ročních směrných čísel spotřeby vody je povinen odběratel oznámit změnu v počtu obyvatel nemovitosti a změnu ovlivňující použití jiného směrného čísla dodavateli do 30 dnů ode dne vzniku změny a řádně doložit. Nejpozději tak může učinit do dne vystavení faktury za období, v němž nastala předmětná změna. Na pozdější reklamacie (po vystavení fakturace) již nebude brán zřetel a nové skutečnosti se zohlední až v příštím zúčtovacím období.
 - e) Při změně odběratele z titulu změny vlastníka připojené nemovitosti odpovídá do doby ukončení odběru nebo převedení odběru na jiného odběratele za všechny vzniklé závazky původní odběratel. Reklamacie uplatňované z důvodu nenahlášení změny vlastnictví jsou bezpředmětné.

IV. Nároky vyplývající z odpovědnosti za vady

1. V případě oprávněné reklamace množství odvedené odpadní vody vystaví dodavatel k vydané faktuře dobropis na uznaný objem reklamace.
2. Reklamacie z důvodu neoznámení změny odběratele nebo neoznámení změny v údajích odběratele bude považována za neodůvodněnou a nebude uznána.
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 provozní činností ve smyslu §2924 občanského zákoníku (zákon č. 89/2012 Sb.)

V. Závěrečná ustanovení

Tento reklamační řád nabývá účinnosti dnem 1. 4. 2019