

R E K L A M A Č N Í Ř Á D

I. Obecná ustanovení

Svazek obcí Čistý Zlechovský potok jako poskytovatel služby odvádění odpadních vod kanalizací jako dodavatel, vydává ve smyslu § 36, odst. 3, písmeno g) zákona č. 274/2001 Sb., o vodovodech a kanalizacích pro veřejnou potřebu a o změně některých zákonů (dále jen Zákon) 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 poskytovaných služeb v souvislosti se zajištěním odvádění odpadních vod kanalizací, způsob a místo jejich uplatnění, včetně nároků vyplývajících z této odpovědnosti, realizovaných na základě písemné smlouvy uzavřené podle § 8, odst. 5 výše uvedeného Zákona.

II. Rozsah a podmínky reklamace

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

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

Reklamací uplatňuje odběratel :

písemně na adresu pro doručování písemností:

- **Svazek obcí Čistý Zlechovský potok, 687 10 Zlechov 540**

osobně v sídle dodavatele na adrese:

- **Svazek obcí Čistý Zlechovský potok, 687 10 Zlechov 540**

v provozní době: pondělí, středa 16:00 – 17:30

V případě ústně uplatněné reklamace je zaměstnanec dodavatele pověřený vyřizováním reklamací povinen sepsat o tomto písemný záznam.

Písemná, reklamace musí obsahovat:

- jméno a příjmení odběratele
- adresu odběratele, pokud možno i telefonický, příp.emailový kontakt na odběratele
- místo vypouštění odpadních vod
- popis vady, nebo reklamace poskytované služby

V případě reklamace, kdy může dojít ke škodě na majetku nebo ohrožení zdraví osob, lze reklamaci uplatnit telefonicky prostřednictvím **Poruchové služby : 777 356 536.**

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 vyřízení reklamace a podání písemné zprávy odběrateli o způsobu jejího vyřízení bez zbytečného odkladu na adresu odběratele. Reklamace musí být vyřízena nejpozději do 30 kalendářních 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, 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 odpadních vod.

- a) v případě reklamace odvádění odpadních vod v dohodnutém rozsahu a stanoveným způsobem zajistí dodavatel nejpozději do 72 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 14 dnů prověřit údaje, na základě kterých je množství odpadní vody stanoveno.

IV. Nároky vyplývající z odpovědnosti za vady

1. V případě oprávněné reklamace množství odvedené odpadní vody bude postupováno dle § 19 zákona č. 274/2001 Sb.
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 provozní činností ve smyslu § 2924 občanského zákoníku (zákon č. 89/2012 Sb.).

V. Závěrečná ustanovení

Tento reklamační řád byl schválen valnou hromadou Svazku obcí Čistý Zlechovský potok, dne 28. 11. 2014 a nabývá účinnosti od 1. 1. 2015

V Tupesích dne 15..12. 2014

Mgr. Oldřich Vávra
předseda správní rady