

# Reklamační řád

## I. Obecná ustanovení

Obec Roudné jako dodavatel zajišťující odvádění odpadních vod kanalizací, vydává ve smyslu § 36, odst. 3, písm. c) 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 pro reklamaci služeb poskytovaných v souvislosti s odváděním odpadních vod kanalizací realizovaných na základě písemné smlouvy uzavřené podle § 8, odst. 6 výše uvedeného zákona., způsob a místo jejich uplatnění včetně nároků vyplývajících z této odpovědnosti.

## II. Rozsah a podmínky reklamace

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

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

**Reklamaci uplatňuje odběratel:**

- a) písemně na adresu dodavatele uvedenou ve smlouvě;
- b) osobně v sídle dodavatele, v obchodní kanceláři dodavatele v době vymezených hodin pro veřejnost s tím, že v případě ústně uplatněné reklamace je dodavatel povinen na vyžádání sepsat o tomto písemný záznam;
- c) telefonicky na číslo, které je uvedené na faktuře pouze v případě reklamace odvádění odpadních vod, kdy může dojít ke škodě na majetku nebo ohrožení zdraví osob.

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.

**Písemná reklamace nebo záznam o reklamaci musí obsahovat:**

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

V případě písemností zaslanych odběratelem na adresu dodavatele, které nebudou obsahovat všechny 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 (osobní návštěva), je dodavatel povinen zajistit její vyřízení a podání písemné zprávy odběrateli o způsobu jejího vyřízení bez zbytečného odkladu na jeho adresu. Reklamace musí být vyřízena nejpozději do 30 kalendářních dnů ode dne uplatnění reklamace.

2. Odběratel je povinen poskytnout dodavateli nezbytnou součinnost při prošetřování a řešení reklamací, zejména je povinen 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. Jednotlivé reklamace se řídí následujícími ustanoveními:

- a) V případě reklamace odvádění odpadních vod v dohodnutém rozsahu a stanoveným způsobem zajistí dodavatel prošetření reklamace na místě samém za přítomnosti odběratele nebo jim pověřené osoby.
- b) V případě reklamace množství odváděných odpadních vod je dodavatel povinen prověřit údaje, na základě kterých bylo 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 vyhotovit fakturu novou. Oprávněným vrácením faktury přestává běžet původní lhůta splatnosti a je stanovena splatnost nová.
- d) Vzniknou-li chyby nebo omyly při vyúčtování nesprávným odečtem, početní chybou a podobně, mají odběratel i dodavatel nárok na vyrovnání nesprávně vyúčtovaných částek. Odběratel může uplatnit reklamace nejpozději do termínu splatnosti uvedeného na faktuře. V případě neoprávněné reklamace budou náklady vzniklé dodavateli vyúčtovány odběrateli.

## IV. Nároky vyplývající z odpovědnosti za vady

- a) V případě oprávněné reklamace množství odvedené odpadní vody bude postupováno podle § 19 zákona č. 274/2001 Sb.
- b) V ostatních případech je dodavatel povinen bez zbytečného odkladu na vlastní náklady oprávněnou reklamaci vyřešit, a to odstraněním závadného stavu.

## V. Závěrečná ustanovení

Tento reklamační řád nabývá účinnosti dnem 1. 4. 2016.