**Reklamační řád pro odvádění odpadních vod v obci Míškovice**

**l. Obecná ustanovení**

Obec Míškovice, jako dodavatel služby odvádění odpadních vod vydává ve smyslu § 36, odst. 3, písm. h) 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, podmínky odpovědnosti   
a 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. 6 výše uvedeného zákona.

**II. Rozsah a podmínky reklamace**

Odběratel má právo uplatnit vůči dodavateli odpovědnost za vady a reklamaci u odvádění odpadních vod

1. na odvádění odpadních vod v dohodnutém rozsahu a stanoveným způsobem

   na množství odváděných odpadních vod

1. na jakoukoli vadu účtu, která by bránila jeho včasné úhradě

Reklamaci uplatňuje odběratel bez zbytečného odkladu:

·      písemně na adresu pro doručování písemností uvedenou ve smlouvě o odvádění odpadních vod

·     osobně v sídle dodavatele adrese obecního úřadu Míškovice s tím, že v případě ústně uplatněné reklamace je zaměstnanec dodavatele přijímající reklamaci povinen sepsat o tomto písemný záznam.

·     V případě reklamace odvádění odpadních vod, kdy může dojít ke škodě na majetku nebo ohrození zdraví osob, lze reklamaci uplatnit telefonicky na telefonní číslo 573 387 037

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. Zaměstnanec 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 podat písemnou zprávu odběrateli o způsobu jejího vyřízení do 15 pracovních dnů na adresu odběratele.

Odběratel je povinen poskytnout dodavateli nezbytnou součinnost při prošetřování a řešení reklamací

zejména tím, že podává pravdivé informace o reklamované skutečnosti. Dále je povinen umožnit přístup k vodoměru za účelem odečtu, 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 odváděných 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 dohodnout na prověření množství odvádění odpadních vod umístěním měřícího zařízení dodavatele na dohodnutém místě a po stanovenou dobu.

c) V případě reklamace vady účtu ji odběratel vrátí dodavateli a uvede, které údaje považuje za nesprávné. Oprávněnou reklamací údajů před uplynutím lhůty splatnosti přestává běžet původní lhůta splatnosti.

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. Při neoprávněném vrácení faktury bude postupováno jako při jejím nezaplacení.

**IV. Nároky vyplývající z odpovědnosti za vady**

1.   V případě oprávněné reklamace množství odvedené odpadní vody bude postupováno podle § 19 zákona.

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 občanského zákoníku, popřípadě za škodu způsobenou vadou výrobku dle zákona č. 59/1998 Sb. o odpovědnosti za škodu způsobenou vadou výrobku v platném znění.

**V. Závěrečná ustanovení**

Tento reklamační řád nabývá účinnosti dnem schválení usnesením zastupitelstva obce Míškovice č. 4/2017 ze dne 07. 06. 2017

Schváleno: 07. 06. 2017

Vyvěšeno na stránkách obce: 08. 06. 2017