



REKLAMAČNÍ ŘÁD

I. Obecná ustanovení

1. Provozovatel ČOV Obec Žleby, se sídlem Zámecké náměstí 67, 285 61 Žleby, vydává ve smyslu §36 odst. 3 písm. g) zákona č. 274/2001 Sb., v platném znění o vodovodech a kanalizacích pro veřejnou potřebu tento reklamační řád.
2. Reklamační řád stanovuje rozsah a podmínky odpovědnosti za vady poskytovaných služeb v souvislosti se zajištěním odvádění a čištění odpadních vod, způsob a místo jejich uplatnění včetně nároků vyplývajících z této odpovědnosti.
3. Reklamační řád se vztahuje na odvádění a čištění odpadních vod realizovaných na základě písemné smlouvy uzavřené podle §8 odst. 6, 16 a 17 zákona č. 274/2001 Sb. v platném znění.

II. Rozsah a podmínky reklamace

1. 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
 - b) u čištění odpadních vod:
 - na čištění dohodnutým způsobem
2. Reklamaci uplatňuje odběratel písemně:
 - na adresu provozovatele uvedenou ve smlouvě o odvádění a čištění odpadních vod
 - osobně na OÚ
 - elektronickou poštou na adresu: majetek@ouzleby.cz

Reklamace musí obsahovat:

- jméno a příjmení odběratele
 - adresu odběratele
 - místo vypouštění odpadních vod
 - popis vady nebo reklamace
3. V případě, že reklamace nebude obsahovat výše uvedené údaje nezbytné pro její řádné uplatnění, bude odběratel vyzván, aby tyto údaje doplnil. Pokud tak v provozovatelem stanovené lhůtě neučiní, má se za to, že reklamaci vzal zpět.

III. Způsob a lhůty pro vyřízení reklamace

1. 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 nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění reklamace, pokud se s odběratelem nedohodli na lhůtě delší. Ve složitých případech, kdy je k vyřízení třeba předložení dalších úkonů (znalecký posudek, odborné vyjádření apod.), se lhůta 30 dnů prodlužuje o dobu potřebnou k zajištění těchto úkonů.
2. Provozovatel je povinen prověřit všechny závažné skutečnosti, které odběratel v reklamaci uvádí.



3. V případě reklamace odvádění odpadních vod je odběratel povinen umožnit přístup pověřeným zaměstnancům provozovatele do připojené nemovitosti za účelem prověření odvádění odpadních vod a předkládat dodavateli potřebné doklady k prověření správnosti účtovaného množství odvádění odpadních vod.
4. Postup při reklamačním řízení:
 - a) V případě reklamace odvádění nebo čištění odpadních vod v dohodnutém rozsahu a stanoveným způsobem zajistí dodavatel do 30 dnů prošetření reklamace na místě samém za přítomnosti provozovatele nebo jím pověřené osoby.
 - b) V případě reklamace množství odváděných odpadních vod je provozovatel povinen prověřit do 30 dnů údaje, na základě kterých je množství stanoveno.
 - c) Jestliže je reklamace uplatňována na základě vystavené faktury, je odběratel povinen reklamaci uplatnit a fakturu vrátit provozovateli před uplynutím lhůty splatnosti. Oprávněným vrácením faktury přestává běžet původní lhůta splatnosti.
 - d) Ostatní reklamace vyřídí zaměstnanec pověřený provozovatelem nejpozději do 30 dnů od podání reklamace. Ve zvláště složitých případech, kdy je k vyřízení reklamace třeba předložení dalších úkonů se lhůta prodlužuje o dobu nutnou k zajištění těchto úkonů.
 - e) Pokud není v tomto reklamačním řádě stanovena jiná lhůta pro uplatnění reklamace, platí, že odběratel je povinen uplatnit reklamaci bezodkladně po zjištění vady, nejpozději však do 48 hodin od jejího zjištění.
 - f) Odběratel je povinen poskytnout provozovateli při vyřizování reklamace veškerou potřebnou součinnost, kterou lze po něm spravedlivě požadovat.

IV. Nároky vyplývající z odpovědnosti za vady

1. V případě reklamace množství odvedené odpadní vody z důvodu nesprávnosti měření bude postupováno podle § 19 zákona č. 274/2001 Sb., v platném znění.
2. Provozovatel se zproští odpovědnosti, pokud odběratel porušil ustanovení Kanalizačního řádu o kvalitě vypouštěných odpadních vod. V tomto případě hradí náklady spojené s reklamací odběratel.
3. V ostatních případech je provozovatel 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 provozovatele podle právních předpisů.

V. Závěrečná ustanovení

Tento reklamační řád nabývá účinnosti dnem: 29.6.2015

Ve Žlebech dne: 29.6.2015

.....
Vladimír Šindelář, starosta obce