***REKLAMAČNÍ ŘÁD KANALIZACE***

***I. Obecná ustanovení***

1. *Obec Cetechovice 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.*

1. *Reklamační řád stanovuje rozsah a podmínky odpovědnosti za vady poskytovaných služeb v souvislosti se zajištěním odvádění odpadních vod, způsob a místo jejich uplatnění včetně nároků vyplývajících z této odpovědnosti.*

1. *Reklamační řád se vztahuje na odvádění odpadních vod realizovaných na základě písemné smlouvy.*

***II. Rozsah a podmínky reklamace***

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

*u odvádění odpadních vod:*

* *na odvádění odpadních vod v dohodnutém rozsahu a stanoveným způsobem*

1. *Reklamaci uplatňuje odběratel:*

* *písemně na adresu obce uvedenou ve smlouvě odvádění odpadních vod*
* *osobně v provozní době Obecního úřadu*
* *telefonicky v provozní době Obecního úřadu*
* *elektronickou poštou na adresu:* [obeccetechovice@**c-box.cz**](https://email.seznam.cz/#compose?to=obeccetechovice%40c-box.cz)

*V případě osobního podání musí být reklamace písemná.*

1. *V případě reklamace odvádění odpadních vod, kdy může dojít ke škodě na majetku nebo ohrožení zdraví osob, lze reklamaci uplatnit telefonicky na čísle :*

*573 368 081, 724 184 618*

***Reklamace musí obsahovat:***

* *jméno a příjmení odběratele*
* *adresu odběratele*
* *místo vypouštění odpadních vod*
* *popis vady nebo reklamace*

1. *Stejné údaje je odběratel povinen uvést při reklamaci uplatněné telefonicky, e-mailem. Zástupce obce je povinen vyhotovit o takto podané reklamaci písemný záznam s uvedením výše specifikovaných údajů nezbytných pro vyřízení reklamace.*

1. *V případě, že reklamace nebude obsahovat výše uvedené údaje nezbytné pro její řádné uplatnění, bude odběratel vyzván, aby tyto údaje doplnil. Pokud tak v dodavatelem stanovené lhůtě neučiní, má se za to, že reklamaci vzal zpět.*

***III. Způsob a lhůty pro vyřízení reklamace***

*1. Dodavatel je povinen zajistit, aby po provozní dobu Obecního úřadu byl přítomen zástupce obce, který převezme reklamaci odběratele. V případě, že není možno vyřídit reklamaci ihned na místě jejího podání, je dodavatel 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 atd.), se lhůta 30 dnů prodlužuje o dobu potřebnou k zajištění těchto úkonů.*

*2. Dodavatel je povinen prověřit všechny závažné skutečnosti, které odběratel v reklamaci uvádí.*

*3. V případě reklamace týkající se odvádění odpadních vod je odběratel povinen umožnit přístup pověřeným pracovníkům 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 odpadních vod v dohodnutém rozsahu a stanoveným způsobem zajistí dodavatel do 30 dnů prošetření reklamace na místě samém za přítomnosti odběratele nebo jím pověřené osoby.*

*b)     V případě reklamace množství odváděných odpadních vod je dodavatel 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 dodavateli před uplynutím lhůty splatnosti. Oprávněným vrácením faktury přestává běžet původní lhůta splatnosti.*

*c)     Pokud není v tomto reklamačním řádě stanovená jiná lhůta pro uplatnění reklamace, platí, že odběratel je povinen uplatnit reklamaci bezodkladně po zjištění vady, nejpozději však do 48 hodin od jejího zjištění.*

*d)      Odběratel je povinen poskytnout dodavateli při vyřizování reklamace veškerou potřebnou součinnost, kterou lze po něm spravedlivě požadovat.*

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

*1. V případě oprávněné reklamace množství odvedené odpadní vody bude postupováno podle § 19 zák. č. 274/2001 Sb.*

*2. Dodavatel se zprostí 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 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 podle jiných právních předpisů.*

***V. Mimosoudní řešení spotřebitelských sporů***

*Odběratel je oprávněn se obrátit s návrhem o mimosoudní řešení sporu na Českou obchodní inspekci, oddělení ADR, adresa: Štěpánská 15, 110 00 Praha 1, a její krajské inspektoráty v případě, že spor mezi dodavatelem a odběratelem se nepodaří vyřešit smírně. Na internetové adrese*[*www.coi.cz*](http://www.coi.cz)*jsou k dispozici odběrateli pravidla pro řešení sporů, včetně formuláře pro podání návrhu a další informace týkající se řešení spotřebitelských sporů. V případě sporu mezi dodavatelem a odběratelem, který se nepodařilo mezi stranami urovnat přímo, poskytne prodávající spotřebiteli informace uvedené v předchozím odstavci v listinné podobě nebo na jiném trvalém nosiči dat.*

*Oddělení pro řešení sporů u krajských inspektorátů:*

*Česká obchodní inspekce, Poradenská a informační služba: Tř., Tomáše Bati, 853/7, budova SEI, 760 01 Zlín*

*Česká obchodní inspekce, Inspektorát pro Jihomoravský a Zlínský kraj: Třída kpt. Jaroše 1924 /5, 602 00 Brno*

***VI. Závěrečná ustanovení***

*Tento reklamační řád nabývá účinnosti dnem 6.11. 2017*

*V Cetechovicích dne: 6.11.2017*

*Vyvěšeno: 9.11.2017*