

REKLAMAČNÍ ŘÁD

I. Obecná ustanovení

1. Obec Čechy pod Kosířem jako provozovatel kanalizace a čistírny odpadních vod v Čechách pod Kosířem pro odvádění odpadních vod veřejnou kanalizací (dále jen provozovatel) vydává ve smyslu § 36, odst. 3 písm. g., zákona č. 274/2001 Sb. o vodovodech a kanalizacích pro veřejnou potřebu v platném znění reklamační řád.
2. Reklamační řád stanovuje rozsah a podmínky odpovědnosti za vady poskytovaných služeb v souvislosti se zajištěním odvádění odpadních vod. Dále stanovuje způsob a místo jejich uplatnění včetně nároků odběratele vyplývajících z odpovědnosti provozovatele.
3. Reklamační řád se vztahuje na odvádění odpadních vod kanalizací, které se uskutečňují na základě písemné smlouvy uzavřené podle § 8 odst. 6 zákona č. 274/2001 Sb., v platném znění.

II. Rozsah odpovědnosti

Odběratel má právo uplatnit vůči provozovateli odpovědnost za vady a reklamaci:

1. u odvádění odpadních vod
 - a. na odvádění odpadních vod stanoveným způsobem
 - b. na množství odváděných odpadních vod
 - c. na množství odváděných srážkových vod
 - d. související služby s odváděním odpadních vod
2. na vyúčtování související s bodem 1)

III. Místo a forma uplatnění reklamace

1. **Způsob podání reklamace**
 - a. osobně v kanceláři Obecního úřadu v Čechách pod Kosířem, náměstí Svobody 289, 798 58 Čechy pod Kosířem, a to v úředních hodinách určených pro veřejnost uvedených na stránkách www.cechypk.cz
 - b. písemně na adresu Obec Čechy pod Kosířem, náměstí Svobody 289, 798 58 Čechy pod Kosířem
 - c. elektronickou poštou na adresu ou@cechypk.cz
 - d. telefonicky uplatnit pouze v případě reklamace závady v odvádění odpadních vod, v jejímž důsledku může dojít bezprostředně ke škodě na majetku nebo ohrožení zdraví osob, tel. 582 373 726
2. **Reklamace musí obsahovat**
 - a. jméno a příjmení odběratele, popř. obchodní jméno odběratele
 - b. adresu odběratele, kontaktní údaje odběratele (tel., mob., mail)
 - c. adresu místa vypouštění odpadních vod pro uplatnění reklamace
 - d. popis vady a reklamace
 - e. datum podání

Uvedené údaje jsou nezbytné u všech způsobů podání reklamace. V případě reklamace neobsahující potřebné údaje, bude odběratel vyzván k doplnění těchto údajů, a to do 7 kalendářních dnů. Pokud tak ve stanovené lhůtě neučiní, má se za to, že je reklamace bezpředmětná.

IV. Způsob a lhůty pro vyřízení reklamace

1. Provozovatel je povinen, aby po celou úřední dobu byl v kanceláři Obecního úřadu přítomen zaměstnanec, který převezme reklamaci odběratele. V případě, že není možno vyřídit reklamaci ihned na místě jejího podání, je provozovatel povinen zajistit její vyřízení a podání písemné zprávy o způsobu vyřízení na adresu odběratele bez zbytečného odkladu. Reklamace musí být vyřízena nejpozději do 30 dnů od uplatnění reklamace. Ve složitých případech, kdy k vyřízení reklamace je třeba předložení dalších úkonů (znalecký posudek, odborné vyjádření atd.) se lhůta prodlužuje o dobu nezbytně nutnou k zajištění těchto úkonů.
2. Provozovatel je povinen prověřit všechny závažné skutečnosti uváděné odběratelem v reklamaci.
3. Odběratel je povinen poskytnout provozovateli nezbytnou součinnost při prověřování a řešení reklamace, zejména je povinen umožnit přístup pověřeným zaměstnancům provozovatele do připojené nemovitosti za účelem prověření odvádění odpadních vod. Dále je povinen předložit provozovateli 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 provozovatel v havarijních případech neprodleně, v ostatních případech bez zbytečného odkladu do 3 dnů prošetření reklamace na místě samém, za přítomnosti odběratele nebo jím pověřené osoby.
 - b. V případě reklamace množství odváděných odpadních vod je provozovatel povinen do 30 dnů prověřit údaje, na základě kterých je množství stanoveno.
 - c. Při určování výše stočného pomocí ročních směrných čísel potřeby vody je povinen odběratel oznámit změnu v počtu obyvatel nemovitosti nebo změnu ovlivňující použití jiného směrného čísla provozovateli do 7 dnů ode dne vzniku změny a řádně doložit. Nejpozději, tak může učinit do 30.11. roku, v němž nastala předmětná změna. Na pozdější reklamace (po datu splatnosti) již nebude brán zřetel a nové skutečnosti se zohlední až v příštím zúčtovacím období.
 - d. Dle podmínek odvádění odpadních vod, které jsou součástí smluvního vztahu, je odběratel povinen nahlásit do 7 kalendářních dnů veškeré změny týkající se odběrného místa. Reklamace z důvodu nenahlášení změny odběratele je bezpředmětná. Do doby ukončení smluvního vztahu nebo převedení na jiného odběratele odpovídá za všechny vzniklé závazky původní odběratel.

VI. Mimosoudní řešení spotřebitelských sporů

Pokud odběratel, který je spotřebitelem dle zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů, nesouhlasí s výsledkem vyřízení reklamace u provozovatele, je oprávněn obrátit se na Českou obchodní inspekci (ČOI), jako na subjekt mimosoudního řešení spotřebitelských sporů.

Informace lze získat na webových stránkách ČOI: www.coi.cz

nebo na adrese: Česká obchodní inspekce, Inspektorát pro Moravskoslezský a Olomoucký kraj, Provozní 5491/1, 722 00 Ostrava - Třebovice