



# **Reklamační řád provozování kanalizace Martinice**

## **1. Obecná ustanovení**

Obec Martinice, se sídlem Martinice 16, 769 01 Holešov jako provozovatel kanalizace (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 (dále jen "zákon č. 274/2001 Sb.") tento reklamační řád.

Reklamační řád stanovuje podmínky a rozsah odpovědnosti za vady poskytovaných služeb v souvislosti se zajištěním odvádění odpadních vod kanalizací. Dále stanovuje způsob a místo jejich uplatnění včetně nároků odběratele, vyplývajících z odpovědnosti provozovatele. Reklamační řád se vztahuje na odvádění odpadních vod kanalizací, které se uskutečňují na základě smlouvy uzavřené podle § 8 zákona č. 274/2001 Sb.

## **2. Rozsah odpovědnosti**

Odběratel má právo uplatnit vůči provozovateli odpovědnost za vady a reklamaci u odvádění odpadních vod na dohodnutý způsob odvádění odpadních vod

## **3. Místo a forma uplatnění reklamace**

### **3.1 Odběratel uplatní reklamaci:**

a) písemně na adresu: Obec Martinice, Martinice 16, 769 01 Holešov

b) osobně na obecním úřadu Martinice

V případě osobně uplatněné reklamace je zaměstnanec provozovatele povinen sepsat písemný záznam o uplatněné reklamaci, který odběratel podepíše. Reklamující odběratel obdrží kopii tohoto záznamu.

### **3.2 Písemná reklamace musí obsahovat:**

a) jméno a příjmení odběratele, je-li fyzickou osobou nebo obchodní firmu (název) a IČ, je-li právnickou osobou, včetně kontaktní osoby, telefonického a faxového spojení;

b) bydliště nebo sídlo odběratele;

c) adresu místa vypouštění odpadních vod;

d) popis vady nebo reklamace;

e) datum podání reklamace a podpis odběratele.

**3.3** V případě písemnosti zaslaných odběratelem na adresu provozovatele, které nebudou obsahovat výše uvedené údaje nezbytné pro řádné uplatnění reklamace, bude odběratel vyzván, aby tyto údaje doplnil. Pokud tak ve stanovené lhůtě neučiní, má se za to, že je reklamace již bezpředmětná

## 4. Způsob a lhůty pro vyřízení reklamace

- 4.1** Provozovatel je povinen zajistit, aby v provozní dobu bylo možné podat reklamaci, a provozovatel je povinen zajistit její vyřízení a podání písemné zprávy odběrateli o způsobu jejího vyřízení bez zbytečného odkladu na adresu odběratele. Reklamace musí být vyřízena ve lhůtě do 30 dní, pokud se provozovatel s odběratelem nedohodli na lhůtě delší nebo nelze z technických důvodů stanovenou lhůtu splnit.
- 4.2** Provozovatel je povinen prověřit všechny závažné skutečnosti uváděné odběratelem, které se přímo týkají poskytovaných služeb v souvislosti se zajištěním odvádění odpadních vod kanalizací.
- 4.3** V případě reklamace, týkající se odvádění odpadních vod, je odběratel povinen umožnit přístup pověřeným zaměstnancům provozovatele do připojené nemovitosti za účelem prověření odvádění odpadních vod a předkládat provozovateli potřebné doklady k prověření správnosti účtovaného množství odvádění odpadních vod.
- 4.4** V případě reklamace odvádění odpadních vod dohodnutým způsobem a v dohodnutém množství zajistí provozovatel bez zbytečného odkladu prošetření reklamace na místě samém. Odběratel nebo jím pověřená osoba má povinnost být přítomen u této kontroly a má možnost si telefonicky, osobně či písemně domluvit jiný termín ve lhůtě 1 měsíce, v případě, že termín oznámený provozovatelem je pro odběratele nevyhovující. Pokud nebude zajištěna přítomnost odběratele nebo jím pověřené osoby ve stanoveném nebo dohodnutém termínu, bude reklamace považována za bezpředmětnou.

## 5. Nároky vyplývající z odpovědnosti za vady

- 5.1** Provozovatel neodpovídá za vady, pokud se prokáže, že odběratel porušil ustanovení Kanalizačního řádu o kvalitě vypouštěných odpadních vod. V tomto případě hradí náklady spojené s reklamací odběratel. V ostatních případech je provozovatel povinen bez zbytečného odkladu na vlastní náklady oprávněnou reklamaci vyřešit a to odstraněním závadného stavu.
- 5.2** Uplatněním nároku z odpovědnosti za vady zůstává nedotčena odpovědnost provozovatele za škody způsobené provozem dle občanského zákoníku.

## 6. Závěrečná ustanovení

- 6.1** Tento reklamační řád nabývá platnosti a účinnosti dnem podpisu.
- 6.2** Tento reklamační řád byl schválen zastupitelstvem usnesením v bodě 22 zápisu, ze dne 28.8.2019.

V Martinicích, dne 29.8.2019

## Záznam z reklamace

poskytovaných služeb v souvislosti se zajištěním dodávky vody a odvádění odpadních vod Obcí Martinice se sídlem Martinice 16, 769 01 Holešov, tel. 573 399 010.

- a. jméno a příjmení odběratele, je-li fyzickou osobou nebo obchodní firmu (název) a IČ, je-li právnickou osobou, včetně kontaktní osoby, telefonického a faxového spojení;
  
- b. bydliště nebo sídlo odběratele;
  
- c. adresu místa odběru pitné vody nebo vypouštění odpadních vod;
  
- d. popis vady nebo reklamace;
  
  
- e. datum podání reklamace podpis odběratele.

Za provozovatele:

Poznámka:

Stejně údaje jsou nezbytné při reklamaci uplatněné telefonicky. Zaměstnanec provozovatele pověřený příjmem telefonicky uplatněných 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 provozovatele, které nebudou obsahovat výše uvedené údaje nezbytné pro řádné uplatnění reklamace, bude odběratel vyzván, aby tyto údaje doplnil. Pokud tak ve stanovené lhůtě neučiní, má se za to, že je reklamace již bezpředmětná