

SMĚRNICE Č. 59/2009

REKLAMAČNÍ ŘÁD

I.

Obecná ustanovení

1. Obec Velká Polom jako dodavatel odvádění vod kanalizací 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, ve znění pozdějších předpisů, a v návaznosti na zákon č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů, tento REKLAMAČNÍ ŘÁD.
2. Reklamační řád stanovuje rozsah a podmínky odpovědnosti za reklamaci poskytovaných služeb v souvislosti se zajištěním odvádění odpadních vod kanalizací, způsob a místo jejich uplatnění včetně nároků vyplývajících z této odpovědnosti.
3. Reklamační řád se vztahuje na odvádění odpadních vod kanalizací realizovaných na základě písemné smlouvy uzavřené podle § 8 odst. 5 zákona č. 274/2001 Sb., o vodovodech a kanalizacích pro veřejnou potřebu a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů.

II.

Rozsah a podmínky reklamace

1. Odběratel má právo uplatnit vůči dodavateli odpovědnost za vady a reklamaci u odvádění odpadních vod:
 - a) v dohodnutém rozsahu a stanoveným způsobem
 - b) na množství odváděných vod.
2. Reklamaci uplatňuje odběratel:
 - a) písemně na adresu pro doručování písemností
Obec Velká Polom, Opavská 58, Velká Polom, PSČ 747 64
 - b) telefonicky: 553 770 228, 607 659 187, 725 749 185
 - c) osobně na adrese dodavatele
Obec Velká Polom, Opavská 58, Velká Polom, PSČ 747 64

v době: pondělí, středa 8 – 12 hodin 13 – 17 hodin

v době: úterý, čtvrtek

8 – 12 hodin

V případě ústně uplatněné reklamace je zaměstnanec dodavatele pověřený vyřizování reklamací povinen sepsat o tomto písemný protokol.

V případě reklamace odvádění odpadních vod, která se uplatňuje písemně nebo telefonicky, musí reklamace obsahovat tyto informace:

- jméno a příjmení odběratele
- adresu odběratele
- místo vypouštění odpadní vody
- popis vady nebo reklamace poskytované služby.

Písemné reklamace zaslané na adresu dodavatele, které nebudou obsahovat výše uvedené informace, nebudou kvalifikovány jako reklamace a budou dodavatelem řešeny jako stížnosti v souladu s obecně závaznými právními předpisy.

III.

Způsob a lhůty pro vyřízení reklamace

1. Dodavatel je povinen zajistit, aby po celou provozní dobu bylo možné v sídle dodavatele vyřizovat reklamace.
2. V případě, že není možné vyřídit reklamaci ihned na místě jejího podání, je dodavatel povinen zajistit její vyřízení a podání písemné zprávy odběrateli o způsobu jejího vyřízení bez zbytečného odkladu na adrese odběratele.
3. Ve složitějších případech rozhodne dodavatel o reklamaci do 10 pracovních dnů.
4. Reklamace musí být vyřízena nejpozději do 30 kalendářních dnů ode dne uplatnění reklamace, pokud se dodavatel s odběratelem nedohodli na delší lhůtě.
5. Odběratel je povinen poskytnout dodavateli nezbytnou součinnost při prošetřování a řešení reklamací, zejména umožnit přístup pověřeným zaměstnancům dodavatele do připojené nemovitosti za účelem prověření odvádění odpadních vod a předkládat dodavateli potřebné doklady k prověření správnosti účtovaného množství odvádění odpadních vod.
6. V případě reklamace odvádění odpadních vod v dohodnutém rozsahu a stanoveným způsobem zajistí dodavatel nejpozději do 72 hodin prošetření reklamace na místě samém za přítomnosti odběratele nebo jím pověřené osoby.
7. V případě reklamace množství odváděných odpadních vod je dodavatel povinen do 14 dnů prověřit údaje, na základě kterých je množství stanoveno. V případech provozoven využívaných k podnikatelským účelům, kdy není množství odpadních vod měřeno, může se dodavatel s odběratelem dohodnout na prověření množství

OBEC VELKÁ POLOM

odvádění odpadních vod umístěním měřicího zařízení dodavatele na dohodnutém místě a po stanovenou dobu.

IV.

Nároky vyplývající z odpovědnosti za vady


1. V případě oprávněné reklamace množství odvedené odpadní vody bude postupováno podle § 19 zákona č. 274/2001 Sb., o vodovodech a kanalizacích pro veřejnou potřebu a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů.
2. V ostatních případech je dodavatel povinen bez zbytečného odkladu na vlastní náklady oprávněnou reklamaci vyřešit, a to odstraněním závadného stavu.
3. Uplatnění nároku z odpovědnosti za vady zůstává nedotčena odpovědnost dodavatele za škody způsobené provozní činností ve smyslu občanského zákoníku.

V.

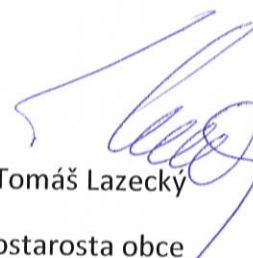
Závěrečná ustanovení

Tento reklamační řád byl schválen Radou obce Velká Polom na schůzi dne 04.11.2009 usnesením č. 67 – 2009 I./písm. h).

Ve Velké Polomi 06.11.2009


Ing. Ludmila Bubeníková
starostka obce




Ing. Tomáš Lazecký
místostarosta obce