|  |  |
| --- | --- |
|  | **Obec Nové Sedlice** ul. Zahumenní 85, 747 06 Nové Sedlice IČ: 66144540, Česká spořitelna Opava, a.s., č. účtu: 1842723349/0800  |

# REKLAMAČNÍ ŘÁD

## I. Obecná ustanovení

1. Obec Nové Sedlice, jako vlastník a provozovatel sítí a zařízení 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 reklamaci poskytovaných služeb v souvislosti se zajištěním odvádění odpadních vod kanalizací, způsob a místo jejich uplatnění včetně nároků odběratele vyplývajících z této odpovědnosti provozovatele.
3. Reklamační řád se vztahuje na dodávku 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
	1. na odvádění odpadních vod stanoveným způsobem
	2. na množství odváděných odpadních vod
	3. na množství odváděných srážkových vod
	4. související služby s odváděním odpadních vod
2. na vyúčtování související s bodem 1)

**III. Místo a forma uplatnění reklamace**

## 1) Způsob podání reklamace

1. osobně na obecním úřadě na adrese Zahumenní 85, 747 06 Nové Sedlice a to v úředních hodinách určených pro styk s odběrateli uvedených na stránkách [www.novesedlice.cz](http://www.dolni-lhota.cz)
2. písemně na adresu sídla obecního úřadu
3. elektronickou poštou na adresu urad@novesedlice.cz
4. 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. 553 677 550, mob. 602 700 566

## 2) Reklamace musí obsahovat

1. jméno a příjmení odběratele, popř. obchodní jméno odběratele
2. adresu odběratele, kontaktní údaje odběratele (tel., mob., e-mail)
3. číslo platné smlouvy odvádění odpadních vod
4. číslo odběrného místa nebo adresu místa vypouštění odpadních vod pro uplatnění reklamace
5. popis vady a reklamace
6. 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 pracovní dobu byl na obecním úřadě přítomen zaměstnanec, který převezme reklamaci odběratele.
2. 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.
3. 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.
4. Provozovatel je povinen prověřit všechny závažné skutečnosti uváděné odběratelem v reklamaci.
5. 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.
6. Postup při reklamačním řízení:
7. 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.
8. V případě reklamace množství odváděných odpadních vod je provozovatel povinen do 30 dnů prověřit údaje, na základě kterých je množství stanoveno. V případě provozoven využívaných k podnikatelským účelům, kdy není množství odpadních vod měřeno, může se se provozovatel s odběratelem dohodnout na prověření množství odvádění odpadních vod umístěním měřícího zařízení dodavatelem na dohodnutém místě a po stanovenou dobu.
9. Při určování výše stočného pomocí ročních směrných čísel spotřeby 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 dne vystavení faktury za období, v němž nastala předmětná změna. Na pozdější reklamace (po vystavení fakturace) již nebude brán zřetel a nové skutečnosti se zohlední až v příštím zúčtovacím období.
10. Vyúčtování služeb obsahující údaje, se kterými odběratel nesouhlasí, je nutno reklamovat ihned po obdržení daňového dokladu. Při oprávněné reklamaci je provedeno storno daňového dokladu a vystavení opraveného dokladu s novou lhůtou splatnosti. V případě většího množství vyúčtovaných odběrných míst na daňovém dokladu je nutno provést úhradu a reklamovaná částka je vrácena formou řádného dobropisu.
11. 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 odběru nebo převedení odběru na jiného odběratele odpovídá za všechny vzniklé závazky původní odběratel.

## V. 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.

1. V ostatních případech je provozovatel povinen bez zbytečného odkladu na vlastní náklady oprávněnou reklamaci vyřešit, a to odstraněním závadného stavu.
2. Uplatnění nároku z odpovědnosti za vady zůstává nedotčena odpovědnost dodavatele za škody způsobení provozní činností ve smyslu občanského zákoníku.

## 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. Takový návrh může odběratel podat nejpozději do 1 roku ode dne, kdy uplatnil své právo, které je předmětem sporu.

Informace lze získat na webových stránkách ČOI: [www.coi.cz](http://www.coi.cz/)

nebo na adrese: Česká obchodní inspekce

 Inspektorát pro Moravskoslezský a Olomoucký kraj

 Provozní 5491/1

 722 00 Ostrava - Třebovice

## VII. Závěrečná ustanovení

1. Reklamační řád byl schválen usnesením Zastupitelstva obce Nové Sedlice číslo 55.05. ze dne 6. 11. 2019.
2. Tento reklamační řád je platný ode dne 1. 12. 2019

 …………………………………..

 Zuzana Rohovská

 starostka obce