**Reklamační řád pro odvádění odpadních vod v obci Sedlec**

1. **Obecná ustanovení**

Obec Sedlec jako dodavatel služeb v souvislosti se zajištěním odvádění odpadních vod vydává ve smyslu § 36 odst. 3 písm. g) zákona č. 274/2001 Sb., o vodovodech
a kanalizacích pro veřejnou potřebu a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „ZVaK“) a v návaznosti na zákon č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů, tento reklamační řád.

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

Reklamační řád se vztahuje na odvádění odpadních vod kanalizací pro veřejnou potřebu realizovaných na základě písemné smlouvy o užívání kanalizační přípojky a odvádění odpadních vod.

1. **Rozsah a podmínky reklamace**

Odběratel má právo uplatnit vůči dodavateli odpovědnost za vady a reklamaci u odvádění odpadních vod kanalizací pro veřejnou potřebu na:

* kvalitu služeb poskytovaných dodavatelem na základě smlouvy,
* odvádění odpadních vod v dohodnutém rozsahu a stanoveným způsobem,
* množství odváděných odpadních vod,
* technické problémy kanalizace pro veřejnou potřebu,
* vyúčtování stočného.

Reklamaci uplatňuje odběratel:

* v případě pochybnosti do 7 dnů po obdržení faktury,
* písemně na adresu pro doručování písemností uvedenou ve smlouvě o užívání kanalizační přípojky a odvádění odpadních vod nebo elektronicky na adresu **sedlec@sedlec.org**,
* osobně v sídle dodavatele v úředních hodinách s tím, že v případě ústně uplatněné reklamace je zaměstnanec dodavatele přijímající reklamaci povinen sepsat o tomto písemný záznam,
* v případě reklamace odvádění odpadních vod, kdy může dojít ke škodě na majetku nebo ohrožení zdraví osob, lze reklamaci uplatnit telefonicky na **tel. č. 326 329 667**.

Písemná reklamace musí obsahovat:

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

Stejné údaje jsou nezbytné pro reklamaci uplatněnou telefonicky. Zaměstnanec dodavatele pověřený přijímáním telefonicky podaných 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 dodavatele, které nebudou obsahovat výše uvedené údaje nezbytné pro řádné uplatnění reklamace, nebudou tyto kvalifikovány jako reklamace a budou dodavatelem řešeny jako stížnosti v souladu s obecně závaznými právními předpisy.

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

Dodavatel je povinen podat odběrateli písemnou zprávu o způsobu vyřízení reklamace
do 30 pracovních dnů na adresu odběratele.

Odběratel je povinen poskytnout dodavateli nezbytnou součinnost při prošetřování a řešení reklamací, zejména je povinen podávat pravdivé informace o reklamované skutečnosti, umožnit přístup k vodoměru za účelem jeho kontroly, odečtu stavu nebo jeho výměny
v souvislosti s prověřením jeho funkčnosti, zúčastnit se osobně odběru kontrolních vzorků nebo tímto pověřit jinou osobu, umožnit přístup pověřeným zaměstnancům dodavatele
do připojené nemovitosti za účelem prověření odvádění odpadních vod a předkládat dodavateli potřebné doklady k prověření správnosti účtovaného množství odvedených odpadních vod. Pokud odběratel neposkytne při vyřizování reklamace dodavateli potřebnou součinnost, není dodavatel termínem pro vyřízení reklamace vázán.

1. V případě reklamace odvádění odpadních vod v dohodnutém rozsahu a stanoveným způsobem zajistí dodavatel nejpozději do 24 hodin prošetření reklamace na místě samém za přítomnosti odběratele nebo jím pověřené osoby.
2. V případě reklamace množství odváděných odpadních vod je dodavatel povinen
do 3 dnů prověřit údaje, na základě kterých je množství stanoveno.
3. Jestliže je s reklamací spojena nutnost vrátit vystavenou fakturu, je odběratel povinen tuto fakturu vrátit dodavateli před uplynutím lhůty splatnosti. Oprávněným vrácením faktury přestává běžet původní lhůta splatnosti. V případě nesprávnosti faktury je dodavatel povinen fakturu opravit nebo vyhotovit fakturu novou a tuto zaslat odběrateli s vyrozuměním o výsledku reklamačního řízení. Nová lhůta splatnosti faktury
(2 měsíce) začíná běžet dnem doručení vyrozumění o výsledku reklamačního řízení. Při neoprávněném vrácení faktury bude postupováno jako při jejím nezaplacení.
4. **Nároky vyplývající z odpovědnosti za vady**
5. V případě oprávněné reklamace množství odvedené odpadní vody bude postupováno podle § 19 ZVaK.
6. V ostatních případech je dodavatel povinen bez zbytečného odkladu na vlastní náklady oprávněnou reklamaci vyřešit, a to odstraněním závadného stavu.
7. Uplatněním nároku z odpovědnosti za vady zůstává nedotčena odpovědnost dodavatele za škody způsobené provozem či vadou výrobku dle občanského zákoníku.
8. **Závěrečná ustanovení**

Tento reklamační řád nabývá účinnosti dnem **17.12.2021**, kdy byl schválen usnesením Zastupitelstva obce Sedlec č. 17122021.