

R E K L A M A Č N Í Ř Á D

I. Obecná ustanovení

Město Velká Bystřice, jako provozovatel kanalizace pro veřejnou potřebu vydává ve smyslu § 36, odst. 3, písm. g) zákona č. 274/2001 Sb., o vodovodech a kanalizacích, v platném znění (dále jen „zákon“), a v návaznosti na zákon č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele v platném znění, tento reklamační řád.

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

Reklamační řád se vztahuje na odvádění odpadních vod kanalizací realizovaných na základě písemné smlouvy uzavřené podle § 8, odst. 6 výše uvedeného zákona.

II. Rozsah a podmínky reklamace

1. Odběratel má právo uplatnit vůči provozovateli odpovědnost za vady a reklamaci u odvádění odpadních vod
 - na odvádění odpadních vod v dohodnutém rozsahu a stanoveným způsobem
 - na množství odváděných odpadních vod.
2. Reklamaci uplatňuje odběratel:
 - písemně na adresu pro doručování písemností uvedenou ve smlouvě o odvádění odpadních vod nebo osobně na adrese: Zámecké náměstí 79 Velká Bystřice 783 53
3. Uplatněná reklamace musí obsahovat:
 - jméno a příjmení odběratele,
 - adresu odběratele
 - místo vypouštění odpadních vod
 - popis vady nebo reklamace.

V případě písemností zaslaných odběratelem na adresu provozovatele, které nebudou obsahovat výše uvedené údaje nezbytné pro řádné uplatnění reklamace, nebudou tyto kvalifikovány jako reklamace a budou provozovatelem řešeny jako stížnosti v souladu s obecně závaznými právními předpisy.

III. Způsob a lhůty pro vyřízení reklamace

Provozovatel je povinen zajistit, aby byl přítomen zaměstnanec pověřený vyřizovat reklamace. V případě, že není možno vyřídit reklamaci ihned na místě jejího podání, je provozovatel povinen zajistit její vyřízení a podání písemné zprávy odběrateli o způsobu jejího vyřízení bez zbytečného odkladu na adresu odběratele. Ve složitějších případech rozhodne provozovatel o reklamaci do 3 pracovních dnů. Reklamace musí být vyřízena nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění reklamace, pokud se provozovatel s odběratelem nedohodli na delší lhůtě.

Odběratel je povinen poskytnout provozovateli nezbytnou součinnost při prošetřování a řešení reklamací, zejména je povinen umožnit přístup ke kanalizaci za účelem jeho kontroly, zúčastnit se osobně odběru kontrolních vzorků nebo tímto pověřit jinou osobu, umožnit přístup pověřeným zaměstnancům provozovatele

do připojené nemovitosti a předkládat provozovateli potřebné doklady k prověření správnosti účtovaného množství odvádění odpadních vod.

V případě reklamace odvádění odpadních vod v dohodnutém rozsahu a stanoveným způsobem zajistí provozovatel nejpozději do 24 hodin prošetření reklamace na místě samém za přítomnosti odběratele nebo jím pověřené osoby.

V případě reklamace množství odváděných odpadních vod je provozovatel povinen do 3 dnů prověřit údaje na základě kterých je množství stanoveno. V případech velkých provozoven využívaných k podnikatelským účelům, kdy není množství odpadních vod měřeno, může se provozovatel s odběratelem dohodnout na prověření množství odvádění odpadních vod umístěním měřicího zařízení provozovatele na dohodnutém místě a po stanovenou dobu.

Jestliže je s reklamací spojena nutnost vrátit vystavenou fakturu, je odběratel povinen tuto fakturu vrátit provozovateli před uplynutím lhůty splatnosti. Provozovatel je pak povinen podle povahy nesprávnosti faktury fakturu opravit nebo vyhotovit fakturu novou. Oprávněným vrácením faktury přestává běžet původní lhůta splatnosti.

IV. Nároky vyplývající z odpovědnosti za vady

1. V případě oprávněné reklamace na odpadní vody bude určeno množství odvedené odpadní vody podle § 19 zákona, tj. jest dle směrného čísla nebo dle předloženého výsledku reklamace množství odebrané pitné vody uplatněné u společnosti Moravská vodárenská a.s..
2. V ostatních případech je provozovatel povinen bez zbytečného odkladu na vlastní náklady oprávněnou reklamaci vyřešit, a to odstraněním závadného stavu.
3. Uplatněním nároku z odpovědnosti za vady zůstává nedotčena odpovědnost provozovatele za škody způsobené provozem dle občanského zákoníku.

V. Závěrečná ustanovení

Tento reklamační řád nabývá účinnosti dnem 01.01.2014

Ing. Marek Pazdera
starosta města Velká Bystřice