**REKLAMAČNÍ ŘÁD ODVÁDĚNÍ ODPADNÍCH VOD obce Bílovice-Lutotín**

**( dále jen Reklamační řád“)**

1. **Základní ustanovení**
   1. Obec Bílovice-Lutotín se sídlem Bílovice 39, 798 41 Kostelec na Hané, IČO: 00288012, DIČ: CZ00288012 jako dodavatel 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 a v návaznosti na zákon č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších tento reklamační řád.
   2. 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.
   3. Reklamační řád se vztahuje na odvádění odpadních vod kanalizací realizovaných na základě písemné smlouvy uzavřené podle § 8, odst. 5 výše uvedeného zákona.
2. **Rozsah a podmínky reklamace**
   1. Odběratel má právo uplatnit vůči dodavateli odpovědnost za vady a reklamaci u odvádění odpadních vod:

2.1.1. na odvádění odpadních vod v dohodnutém rozsahu a stanoveným způsobem

2.1.2. na množství odváděných odpadních vod

2.2. Reklamaci uplatňuje odběratel:

2.2.1. písemně na adresu pro doručování písemností uvedenou ve smlouvě o odvádění odpadních vod veřejnou kanalizací

2.3. V případě reklamace odvádění odpadních vod, kdy může dojít ke škodě na majetku nebo ohrožení zdraví osob, lze reklamaci uplatnit telefonicky na tel.čísle +420 588 002 273 nebo 792 251 793.

2.4. Písemná reklamace musí obsahovat:

**jméno a příjmení odběratele**

**adresu odběratele**

**místo vypouštění odpadních vod**

**popis vady nebo reklamace**

2.5. Stejné údaje jako jsou uvedeny v odst. 2.4. jsou nezbytné pro reklamaci uplatněnou telefonicky. Zaměstnanec dodavatele 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 kvalifikovány jako reklamace a budou řešeny jako stížnosti v souladu s obecně závaznými právními předpisy.

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

3.1. Dodavatel je povinen zajistit, aby po celou provozní dobu byl v sídle dodavatele přítomen zaměstnanec pověřený vyřizovat reklamace. V případě, že není možno 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 adresu odběratele. Ve složitějších případech rozhodne dodavatel o reklamaci do 5ti pracovních dnů. Reklamace musí být vyřízena nejpozději do 30dnů ode dne uplatnění reklamace, pokud se dodavatel s odběratelem nedohodli na delší lhůtě.

3.2. Odběratel je povinen poskytnout dodavateli nezbytnou součinnosti při prošetřování a řešení reklamací, zejména je povinen umožnit 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.

3.3 V případě reklamace množství odváděných odpadních vod v dohodnutém rozsahu a stanoveným způsobem zajistí dodavatel nejpozději do 48hodin prošetření reklamace na místě samém, za přítomnosti odběratele nebo jím pověřené osoby.

3.4. V případě reklamace množství odváděných odpadních vod je dodavatel 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 dodavatel s odběratelem dohodnout na prověření množství odvádění odpadních vod umístěním měřícího zařízení dodavatele na dohodnutém místě a po stanovenou dobu.

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

**4. Nároky vyplývající z odpovědnosti za vady**

4.1. Dodavatel je povinen bez zbytečného odkladu na vlastní náklady oprávněnou reklamaci vyřešit, a to odstraněním závadného stavu.

4.2. Uplatněním nároku z odpovědnosti za vady zůstává nedotčena odpovědnosti dodavatele za škody způsobené provozem dle občanského zákoníku.

**5.Ustanovení společná a závěrečná**

5.1. Tento reklamační řád je platný od roku 2020.

5.2. Tento reklamační řád byl schválen zastupitelstvem obce dne 12.3.2020 číslo

usnesení 2/2020.