

Reklamační řád

I. Obecná ustanovení

Město Týnec nad Labem, vlastník a provozovatel odvádění odpadních vod vydává ve smyslu § 36, odst. 3 zákona č. 274/2001 Sb. o vodovodech a kanalizacích pro veřejnou potřebu a o změně některých zákonů tento reklamační řád.

Reklamační řád stanovuje rozsah a podmínky odpovědnosti za vady a reklamaci poskytovaných služeb v souvislosti se zajištěním odvádění 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. 5 výše uvedeného zákona mezi dodavatelem a odběratelem.

II. Rozsah a podmínky reklamace

Reklamaci uplatňuje odběratel:

- písemně na adresu pro doručování písemností uvedou ve smlouvě o odvádění odpadních vod
- osobně na podatelně MÚ Týnec nad Labem
v úředních dnech: pondělí a středa 7:30 – 12:00, 12:30 – 17:00 hod
úterý a čtvrtek 7:30 – 12:00, 12:30 – 15:00 hod
pátek 7:30 – 12:00 hod
- v případě ústně uplatněné reklamace je zaměstnanec dodavatele pověřený vyřizováním reklamací, sepsat o tomto písemný záznam
- telefonicky při reklamaci odvádění odpadních vod, kdy může dojít ke škodě na majetku nebo ohrožení zdraví osob, lze reklamaci uplatnit na tel. 321 781 100, nebo 724 179 526

Písemná reklamace musí obsahovat:

- jméno a příjmení odběratele
- adresu odběratele
- místo vypouštění odpadních vod
- popis vady nebo reklamace
- datum a podpis odběratele

Stejně 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. Odběratel je povinen po telefonickém nahlášení podat o reklamaci písemný záznam na podatelně MěÚ Týnec nad Labem.

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.

III. Způsob a lhůty pro vyřízení reklamace

Dodavatel je povinen zajistit, aby po celou provozní dobu byl 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.

Odběratel je povinen poskytnout dodavateli nezbytnou součinnost při prošetřování a řešení reklamací, zejména je povinen umožnit přístup pověřeným zaměstnancům dodavatele do připojené nemovitosti za účelem prověření odvádění odpadních vod a předkládat dodavateli potřebné doklady k prověření správnosti odvádění odpadních vod.

- a) 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.
- b) V případě reklamace množství odváděných odpadních vod je dodavatel povinen do tří dnů prověřit údaje, na základě kterých je množství stanoveno.
- c) Ostatní reklamace vyřídí pracovník pověřený dodavatelem ve lhůtě do 30 dnů od podání reklamace.
- d) Ve zvláště složitých případech, kdy k vyřízení je třeba předložení dalších úkonů (znalecký posudek, odborné vyjádření atd.) se lhůta uvedená v bodě c) prodlužuje o dobu k zajištění těchto úkonů.

IV. Nároky vyplývající z odpovědnosti za vady

- V případě oprávněné reklamace množství odvedené odpadní vody bude postupováno dle § 19 zákona č. 274/2000 Sb.
- V ostatních případech je dodavatel povinen bez zbytečného odkladu na vlastní náklady oprávněnou reklamaci vyřešit, a to odstraněním závadného stavu.
- Uplatněním nároku z odpovědnosti za vady zůstává nedotčena odpovědnost dodavatele za škody způsobené provozem dle občanského zákoníku, popřípadě za škodu způsobenou vodou výrobku dle z. č. 59/1998 Sb.

V. Závěrečná ustanovení

Tento reklamační řád nabývá účinnosti dnem 1. června 2014