**REKLAMAČNÍ ŘÁD**

**I. Obecná ustanovení**

1. Obec Císařov jako provozovatel sítí a zařízení pro odvádění odpadních vod oddílnou 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 vady poskytovaných služeb v souvislosti se zajištěním odvádění odpadních vod oddílnou kanalizací. Dále stanovuje způsob a místo jejich uplatnění včetně nároků odběratele vyplývajících z  odpovědnosti provozovatele.
3. Reklamační řád se vztahuje na odvádění odpadních vod oddílnou kanalizací, které se uskutečňuje 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. 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 úřadu Císařov, Císařov 106, 751 03 Brodek u Přerova, a to v úředních hodinách obecního úřadu uvedených na stránkách [www.cisarov.cz](http://www.cisarov.cz)
   2. písemně na adresu sídla obce
   3. elektronickou poštou na adresu [ou@cisarov.cz](mailto:ou@cisarov.cz)
   4. telefonicky uplatnit pouze v případě reklamace jakosti nebo závady v odvádění odpadních vod, v jejímž důsledku může dojít bezprostředně ke škodě na majetku nebo ohrožení zdraví osob, telefon 581 741 080, mobil 602 410 560
2. **Reklamace musí obsahovat**
   1. jméno a příjmení odběratele, popř. obchodní jméno odběratele
   2. adresu odběratele, kontaktní údaje odběratele (telefon, mobil,e-mail)
   3. číslo platné smlouvy na odvádění odpadních vod
   4. 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. Reklamaci odběratele převezme v úřední hodiny zaměstnanec obecního úřadu. V případě, že není možno reklamaci vyřídit ihned na místě jejího podání, je provozovatel povinen zajistit její vyřízení a podání písemné zprávy o způsobu vyřízení na adresu odběratele bez zbytečného odkladu. 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.
2. Provozovatel je povinen prověřit všechny závažné skutečnosti uváděné odběratelem v reklamaci.
3. Odběratel je povinen poskytnout provozovateli nezbytnou součinnost při prověřování a řešení reklamace, zejména je povinen umožnit přístup k vodoměru za účelem jeho kontroly, zúčastnit se osobně odběru kontrolních vzorků nebo tímto pověřit jinou osobu, 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.
4. Postup při reklamačním řízení:
   1. 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.
   2. V případě reklamace množství odváděných odpadních vod je provozovatel povinen do 30 dnů prověřit údaje, na základě kterých je množství stanoveno.
   3. Při určování výše stočného pomocí ročních směrných čísel potřeby vody je odběratel povinen oznámit změnu v počtu obyvatel nemovitosti nebo změnu ovlivňující použití jiného směrného čísla provozovateli do 7 dnů ode dne vzniku změny a řádně ji 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.
   4. 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. 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., v platném znění.

2. V ostatních případech je provozovatel povinen bez zbytečného odkladu na vlastní náklady oprávněnou reklamaci vyřešit odstraněním závadného stavu.

**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.

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

nebo na adrese:

Českou obchodní inspekci, adresa: Štěpánská 567/15, 120 00 Praha-Nové Město.