

# Reklamační řád

## **I. Obecná ustanovení**

1. Obec Starý Kolín, vlastník a provozovatel kanalizace pro veřejnou potřebu, včetně čistírny odpadních vod v obci Starý Kolín, vydává ve smyslu § 36, odst. 3 zákona č. 274/2001 Sb., o vodovodech a kanalizacích pro veřejnou potřebu a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů, tento reklamační řád.
2. 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.
3. Reklamační řád se vztahuje na odvádění odpadních vod kanalizací realizovaných na základě písemné smlouvy uzavřené podle § 8, odst. 5 výše uvedeného zákona mezi obcí Starý Kolín (provozovatelem) a odběratelem.

## **II. Rozsah a podmínky reklamace**

1. Reklamaci uplatňuje odběratel:
  - písemně na adresu pro doručování písemností uvedenou ve Smlouvě o odvádění odpadních vod
  - osobně na podatelně Obecního úřadu ve Starém Kolíně v úředních dnech:
    - pondělí a středa: 6:30 – 17:00 hod
    - úterý a čtvrtek: 6:30 – 15:00 hod
    - pátek: 6:30 – 12:00 hod

V případě ústně uplatněné reklamace je zaměstnanec provozovatele pověřený vyřizováním reklamací, sepsat o tomto písemný záznam.
2. telefonicky pouze v případě, kdy může dojít ke škodě na majetku nebo ohrožení zdraví osob na čísle: 321 764 109 nebo 734 148 659
3. Písemná reklamace musí obsahovat:
  - jméno a příjmení odběratele
  - adresu odběratele
  - adresu odběrného místa (pokud se liší od adresy odběratele)
  - popis vady nebo reklamace
  - datum a podpis odběratele
4. Pro reklamaci uplatněnou telefonicky jsou nezbytné stejné údaje jako pro písemnou reklamaci. Zaměstnanec provozovatele 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 Obecního úřadu Starý Kolín.

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

### **III. Způsob a lhůty pro vyřízení reklamace**

1. Provozovatel je povinen zajistit, aby byl přítomen zaměstnanec pověřený vyřizovat reklamace po celou provozní dobu podatelny Obecního úřadu ve Starém Kolíně v úředních dnech dle Čl. II, odst. 1. 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.
2. Odběratel je povinen poskytnout provozovateli nezbytnou součinnost při prošetřování a řešení reklamací, zejména je povinen umožnit přístup pověřeným zaměstnancům provozovatele do připojené nemovitosti za účelem prověření odvádění odpadních vod a předkládat provozovateli potřebné doklady k prověření správnosti odvádění odpadních vod.
3. 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.
4. V případě reklamace množství odváděných odpadních vod je provozovatel povinen do deseti pracovních dnů prověřit údaje, na základě kterých je množství stanoveno.
5. Ostatní reklamace vyřídí pracovník pověřený provozovatelem ve lhůtě do 30 dnů od podání reklamace.
6. Ve zvlášť složitých případech, kdy k vyřízení je třeba předložení dalších úkonů (znalecký posudek, odborné vyjádření atd.) se lhůta uvedená v bodě 5. prodlužuje o dobu k zajištění těchto úkonů.
7. Jestliže je reklamace uplatňována na základě vystavené faktury, je odběratel povinen reklamaci uplatnit a fakturu vrátit provozovateli před uplynutím lhůty splatnosti. Oprávněným vrácením faktury přestává běžet původní lhůta splatnosti.

### **IV. Nároky vyplývající z odpovědnosti za vady**

1. V případě oprávněné reklamace množství odvedené odpadní vody bude postupováno dle § 19 zákona č. 274/2001 Sb., o vodovodech a kanalizacích pro veřejnou potřebu a o změně některých zákonů (zákon o vodovodech a kanalizacích), ve znění pozdějších předpisů.
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 zákona č. 89/2012, občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů, popřípadě za škodu způsobenou vadou výrobku dle zákona č. 59/1998 Sb., o odpovědnosti za škodu způsobenou vadou výrobku, ve znění pozdějších předpisů.
4. Provozovatel se zproští odpovědnosti, pokud odběratel porušil ustanovení Kanalizačního řádu o kvalitě vypouštěných odpadních vod. V tomto případě hradí náklady spojené s reklamací odběratel.

## V. Závěrečná ustanovení

Tento reklamační řád nabývá účinnosti dnem 5. května 2015

Ve Starém Kolíně dne: 5. 5. 2015

Obec STARÝ KOLÍN

Luboš Železný  
starosta obce Starý Kolín

