

Havířov, statutární město
zastoupené na základě Smlouvy o provozování kanalizace pro veřejnou potřebu
ze dne 9. 1. 2012 č. 1758/OKS/2011 v platném znění
společností **Technické služby Havířov a.s.**

vydává
pro odvádění odpadních vod kanalizací tento

REKLAMAČNÍ ŘÁD

který je nedílnou součástí "Smlouvy o odvádění odpadních vod kanalizací (dále jen "Smlouvy")
a je závazný pro Odběratele a Dodavatele:

1 ÚVODNÍ USTANOVENÍ

- 1.1 Pokud není výslovně uvedeno jinak, potom „Kanalizace“ nebo „kanalizace“ znamená část kanalizačních stok jako součást kanalizace pro veřejnou potřebu (ve smyslu § 2 zákona č. 274/2001 Sb., o vodovodech a kanalizacích pro veřejnou potřebu, ve znění pozdějších předpisů) ve vlastnictví statutárního města Havířov.
- 1.2 Tento reklamační řád se vydává ve smyslu ZoVaK § 36, odst. 3 a v návaznosti na zákon č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů.
- 1.3 Reklamační řád stanovuje rozsah a podmínky odpovědnosti za reklamaci poskytovaných služeb v souvislosti se zajištěním odvádění odpadních vod kanalizací, způsob a místo jejich uplatnění včetně nároků vyplývajících z této odpovědnosti.
- 1.4 Reklamační řád se vztahuje na odvádění odpadních vod kanalizací realizovaných na základě písemné smlouvy uzavřené podle ZoVaK § 8, odst. 5.

2 ROZSAH A PODMÍNKY REKLAMACE

- 2.1 Odběratel má právo uplatnit vůči Dodavateli odpovědnost za vady a reklamaci u odvádění odpadních vod:
 - a) na odvádění odpadních vod v dohodnutém rozsahu a stanoveným způsobem,
 - b) na množství odváděných odpadních vod.

3 REKLAMACI UPLATŇUJE ODBĚRATEL:

- a) písemně na adresu Dodavatele pro doručování písemností: Technické služby Havířov, a.s., Karvinská 66/1461, 736 29 Havířov - Město
- b) telefonicky prostřednictvím Zákaznické linky: +420 596 802 668
- c) osobně v zákaznickém centru Dodavatele na adrese: Technické služby Havířov, a.s., Karvinská 66/1461, 736 29 Havířov – Město, v provozní době a to v pondělí 8 - 12 hodin, 13 - 17 hodin

- 3.1 V případě ústně uplatněné reklamace Odběratelem je zaměstnanec Dodavatele pověřený vyřizováním reklamací povinen sepsat o tomto písemný záznam.
- 3.2 V případě reklamace odvádění odpadních vod, kdy může dojít k ohrožení zdraví osob a/nebo škodě na majetku a/nebo ohrožení životního prostředí, má Odběratel možnost uplatnit reklamaci telefonicky prostřednictvím Poruchové služby Dodavatele na telefonním čísle +420 596 802 601.

4 ZÁVAZNÝ OBSAH REKLAMACE

- 4.1 Písemná reklamace musí obsahovat:
 - a) jméno a příjmení Odběratele,
 - b) adresu Odběratele a telefonický kontakt na Odběratele,
 - c) místo vypouštění odpadních vod,
 - d) popis vady nebo reklamace poskytované služby.
- 4.2 Stejně údaje jako jsou uvedené v bodě 4.1 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.
- 4.3 V případě písemností zaslaných Odběratelem na adresu Dodavatele, které nebudou obsahovat výše uvedené údaje v bodě 4.1 nezbytné pro řádné uplatnění reklamace, nebudou tyto písemnosti kvalifikovány jako reklamace a budou Dodavatelem řešeny jako stížnosti v souladu s obecně závaznými právními předpisy.

5 ZPŮSOB A LHŮTY PRO VYŘÍZENÍ REKLAMACE

- 5.1 Dodavatel je povinen zajistit, aby po celou provozní dobu byl v zákaznickém centru přítomen zaměstnanec pověřený vyřizovat reklamace.
- 5.2 Odběratel je povinen poskytnout Dodavateli nezbytnou součinnost při prošetřování a řešení reklamací, zejména je povinen zúčastnit se osobně odběru kontrolních vzorků nebo tímto pověřit jinou osobu, umožnit přístup pověřeným zaměstnancům Dodavatele do nemovitosti za účelem prověření odvádění odpadních vod a předkládat Dodavateli potřebné doklady k prověření správnosti účtovaného množství odvádění odpadních vod.
- 5.3 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. Reklamace musí být vyřízena nejpozději do 30 kalendářních dnů ode dne uplatnění reklamace Odběratelem, pokud se Dodavatel s Odběratelem nedohodnou na delší lhůtě.
- 5.4 Dodavatel je povinen v případě, že se reklamace ze strany Odběratele týká dohodnutého rozsahu a/nebo dohodnutého způsobu odvádění odpadních vod, zajistit nejpozději do 72 hodin prošetření reklamace na místě samém za přítomnosti Odběratele nebo jím pověřené osoby, pokud se Dodavatel a Odběratel nedohodnou jinak. Za reklamaci týkající se dohodnutého rozsahu a/nebo dohodnutého způsobu odvádění odpadních vod se považuje zejména (i) prokazatelný omezený nebo žádný odtok odpadních vod kanalizační přípojkou, (ii) prokazatelné vytékání odpadních vod volně na pozemek, (iii) prokazatelný nadměrný zápach z vnitřní kanalizace.

- 5.5 Dodavatel je povinen v případě, že se reklamáce ze strany Odběratele týká stanového množství odváděných odpadních vod pro fakturaci stočného, prověřit do 14 dnů údaje, na základě kterých je toto množství stanoveno, pokud se Dodavatel a Odběratel nedohodnou jinak. V případech, kdy Odběratel využívá napojené nemovitosti k podnikatelským účelům a není měřeno množství odpadních vod, může se Dodavatel s Odběratelem dohodnout na prověření množství odvádění odpad umístěním měřicího zařízení Dodavatele na dohodnutém místě a po stanovenou dobu a to na náklady Odběratele.

6 NÁROKY VYPLÝVAJÍCÍ Z ODPOVĚDNOSTI ZA VADY

- 6.1 Při řešení nároků vyplývajících z odpovědnosti Dodavatele za vady v případě reklamáce množství odvedené odpadní vody postupuje Dodavatel podle § 19 ZoVaK.
- 6.2 Při řešení nároků vyplývajících z odpovědnosti Dodavatele za vady v ostatních případech (mimo případ uvedený v bodě 6.1 je Dodavatel povinen bez zbytečného odkladu na vlastní náklady oprávněnou reklamaci vyřešit, a to odstraněním závadného stavu.
- 6.3 Uplatněním nároku z odpovědnosti za vady zůstává nedotčena odpovědnost Dodavatele za škody způsobené provozní činností, popřípadě za škodu způsobenou vadou výrobku.