

Svazek obcí Čistá Odra  
Náměstí 3, 739 11 Frýdlant nad Ostravicí  
IČ: 75063310

## REKLAMAČNÍ ŘÁD

### I. Obecná ustanovení

Svazek obcí Čistá Odra uvedený ve „Smlouvě o umístění zařízení tlakové kanalizace a odvádění odpadních vod“ jako dodavatel ve smyslu provozování tlakové kanalizace a odvádění odpadních vod kanalizací z nemovitosti ve vlastnictví odběratele vydává ve smyslu § 36, odst. 3, písm. h, zákona č. 274/2001 Sb. o vodovodech a kanalizacích a o změně některých zákonů v návaznosti na zákon č.634/1992 Sb. o ochraně spotřebitele v platném znění, tento reklamační řád.

Reklamační řád stanovuje rozsah a podmínky odpovědnosti za vady poskytovaných služeb v souvislosti se zajištěním odvádění odpadních vod tlakovou kanalizací, způsob a místo jejich uplatnění, včetně nároků vyplývajících z této odpovědnosti. Reklamační řád se vztahuje na odvádění odpadních vod tlakovou kanalizací realizované na základě výše uvedené písemné smlouvy mezi dodavatelem a odběratelem.

### II. Rozsah a podmínky reklamace

Odběratel má právo uplatnit vůči dodavateli odpovědnost za vady a reklamaci :

- na odvádění odpadních vod v dohodnutém rozsahu v závislosti na počtu přihlášených osob odběratelem a stanoveným způsobem
- na vady vzniklé na jednotné technologii vybavení čerpacích jímek, včetně čerpací jímky a výtlačného odbočného řadu tlakové kanalizace
- na vady administrativního charakteru

### III. Uplatnění reklamace

#### Písemnou reklamaci uplatňuje odběratel

- na adresu pro doručování písemností:  
Svazek obcí Čistá Odra, Náměstí 3,  
Frýdlant nad Ostravicí 739 11
- na email : [posta@frydlantno.cz](mailto:posta@frydlantno.cz)

#### V případě poruchy

Uplatňuje odběratel reklamaci telefonicky na tel.číslech **733 731 641** , **734 485 475**

V případě reklamace vady, v jejímž důsledku může dojít ke škodě na majetku nebo ohrožení zdraví osob, uplatňuje odběratel reklamaci neprodleně telefonicky na tel. číslech

**733 731 641, 734 485 475**

V případě takto telefonicky uplatněné reklamace, je zaměstnanec dodavatele, který tuto informaci převzal povinen sepsat o tomto písemný záznam.

### **Písemná a telefonicky oznámená reklamace musí obsahovat**

- jméno a příjmení odběratele
- adresu odběratele
- místo plnění - adresa dle uzavřené smlouvy
- popis vady nebo reklamace poskytované služby
- u telefonického oznámení reklamace, příjemce zapíše datum a čas přijetí

### **IV. Způsob a lhůty pro vyřízení 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.
- V případě reklamace vady technického charakteru bránící odvádění odpadních vod v dohodnutém rozsahu a stanoveným způsobem zajistí dodavatel nejpozději do 48 hodin prošetření reklamace, včetně odstranění vady na místě samém, za přítomnosti odběratele nebo jím pověřené osoby, pokud se dodavatel s odběratelem nedohodli jinak.
- Reklamace vady administrativního charakteru a vady technického charakteru nebránící odvádění odpadních vod v dohodnutém rozsahu a stanoveným způsobem musí být vyřízena nejpozději do 30 kalendářních dnů ode dne uplatnění reklamace, pokud se dodavatel s odběratelem nedohodli na delší lhůtě.
- Odběratel je povinen poskytnout dodavateli nezbytnou součinnost při prošetřování a řešení reklamací, zejména je povinen umožnit přístup k technologii tlakové kanalizace za účelem její kontroly a prověření její funkčnosti a odstranění závad, které jsou předmětem reklamace.

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

- Oprávněnou reklamaci je dodavatel povinen vyřídit a to odstraněním závadného stavu na vlastní náklady.
- Uplatněním nároku z odpovědnosti za vady zůstává nedotčena odpovědnost dodavatele za škody způsobené provozní činností ve smyslu občanského zákoníku, popřípadě za škodu způsobenou vadou výrobku dle zákona č.59/1998 Sb. ve znění pozdějších předpisů.
- V případě oprávněné reklamace, kdy odstávka technologie tlakové kanalizace, která je předmětem reklamace, bude delší než 120 hodin, má odběratel právo na poskytnutí slevy za stočné, přičemž výše této slevy bude stanovena jako součin počtu dnů, kdy bude technologie nefunkční, předpokládaného denního množství odvedené vody a aktuální ceny stočného.
- V případě oprávněné reklamace je dodavatel povinen zajišťovat čerpání jímky na vlastní náklady, a to až do doby odstranění vady.

### **VI. Závěrečná ustanovení**

Tento reklamační řád byl schválen Sněmem Svazku obcí Čistá Odra dne 3. listopadu 2009 a nabývá účinnosti od 3. listopadu 2009.

Ing. Ivo Hudeček  
předseda svazku

Svazek obcí Čistá Odra  
Náměstí 3 -3-  
739 11 Frýdlant nad Ostravicí  
DIČ: CZ75063310

Ing. Miroslav Mališ  
místopředseda svazku