



Bohumín

Masarykova 158, Bohumín, 735 81
+420 596 092 111
info@mubo.cz

REKLAMAČNÍ ŘÁD

REKLAMAČNÍ ŘÁD

I.

Obecná ustanovení

Město Bohumín jako provozovatel kanalizace odpovědný za odvádění odpadních vod. Ve smyslu § 36 odst. 3 písm. g) zákona č. 274/2001 Sb., o vodovodech a kanalizacích pro veřejnou potřebu a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů, vydává tento reklamační řád.

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.

Reklamační řád se vztahuje na odvádění odpadních vod kanalizací realizovaných na základě písemné smlouvy.

II.

Rozsah a podmínky reklamace

Odběratel má právo uplatnit vůči provozovateli odpovědnost za vady a reklamaci u odvádění odpadních vod

- na odvádění odpadních vod v dohodnutém rozsahu a stanoveným způsobem,
- na množství odváděných odpadních vod.

Reklamaci uplatňuje odběratel:

- | | |
|--|---|
| - písemně na adresu sídla provozovatele: | Masarykova 158, Bohumín, 735 81
Odbor majetkový – vodovody a kanalizace |
| - osobně na odboru majetkovém: | vodovody a kanalizace v sídle provozovatele
pondělí, středa 7:30 – 12:00 13:00 – 17:00 hod.
úterý, čtverek, pátek 7:00 – 13:00 hod. |
| - e-mailem | info@mubo.cz |
| - datovou schránku | u3kbfuf |
| - telefonicky | 596 092 231 |

V případě reklamace odvádění odpadních vod, kdy může dojít ke škodě na majetku nebo ohrožení zdraví osob, lze reklamaci uplatnit telefonicky na lince **596 092 231**.

Písemná reklamace musí obsahovat:

- jméno a příjmení odběratele, případně firmu a IČO odběratele,
- adresu, případně sídlo odběratele, telefonický kontakt, e-mail, datovou schránku,
- místo vypouštění odpadních vod,
- popis vady nebo reklamace poskytované služby a datum podání.

Stejně údaje jsou nezbytné pro reklamaci uplatněnou telefonicky. Pověřený zaměstnanec vyhotoví o takto podané reklamaci písemný záznam s uvedením výše specifikovaných údajů nezbytných pro vyřízení reklamace.

V případě písemností zaslaných odběratelem na adresu provozovatele, které nebudou obsahovat výše uvedené údaje nezbytné pro řádné uplatnění reklamace, nebudou tyto kvalifikovány jako reklamace a budou provozovatelem řešeny jako běžné podněty.

III.

Způsob a lhůty pro vyřízení reklamace

Pokud není možno vyřídit reklamaci ihned na místě jejího podání, a není ji nutno prošetřovat na místě, musí být vyřízena do 30 dnů od jejího doručení provozovateli.

V případě, že je nutno reklamaci prošetřit na místě, činí lhůta pro její vyřízení 1 měsíc od doručení reklamace (podání). Tuto lhůtu lze prodloužit jen ve výjimečných případech se souhlasem pověřeného vedoucího odboru a souhlasem odběratele.

Odběratel je povinen poskytnout provozovateli nezbytnou součinnost při prošetřování a řešení reklamací,

zejména je povinen umožnit přístup ke všem částem kanalizace a přidruženým objektům, 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 a předkládat provozovateli potřebné doklady k prověření správnosti účtovaného množství odvedených odpadních vod.

Vyřizování reklamace:

- a) Vady musí být reklamovány bez zbytečného odkladu po jejich zjištění.
- b) V případě reklamace odvádění odpadních vod v dohodnutém rozsahu a stanoveným způsobem zajistí provozovatel nejpozději do 3 pracovních dnů od podání reklamace prošetření na místě samém za přítomnosti odběratele nebo jím pověřené osoby.
- c) V případě reklamace množství odváděných odpadních vod je provozovatel povinen do 10 pracovních dnů prověřit údaje, na základě, kterých je množství stanoveno.

IV.

Nároky vyplývající z odpovědnosti za vady

1. Vada služby odvádění odpadních vod
Pokud provozovatel prokazatelně neodvádí odpadní vody v dohodnutém rozsahu či stanoveným způsobem, má odběratel právo:
 - a) na bezplatné odstranění vady – provozovatel zajistí obnovení řádného odvádění odpadních vod bez zbytečného odkladu;
 - b) na přiměřené snížení stočného za období, v němž k vadě došlo; výši slevy stanoví provozovatel individuálně podle délky a rozsahu omezení služby;
 - c) na náhradu prokazatelných přímých nákladů vzniklých v souvislosti s vadou služby, a to podle obecné úpravy náhrady škody v občanském zákoníku.
2. Reklamace množství odvedených odpadních vod
Je-li reklamace oprávněná (nesprávně určené množství, chybné údaje z měřidla nebo z paušálního výpočtu), postupuje provozovatel podle § 19 zákona č. 274/2001 Sb.; provede opravu vyúčtování a vystaví dobropis nebo nový daňový doklad nejpozději do 15 dnů od ověření reklamace.
3. Situace, kdy nárok na slevu nevzniká
Odběratel nemá právo na slevu ani náhradu škody, pokud vada:
 - vznikla porušením kanalizačního řádu nebo smlouvy ze strany odběratele;
 - byla způsobena vyšší mocí (povodeň, mimořádné srážky, výpadek elektřiny apod.);
 - vyplývá z poruchy na vnitřní kanalizační přípojce odběratele.
4. Zachování dalších práv
Uplatněním nároků podle tohoto článku není dotčena odpovědnost provozovatele za případné škody dle občanského zákoníku ani právo odběratele domáhat se ochrany u dozorových orgánů nebo mimosoudního řešení sporu.

Odběratel může v souladu se zákonem č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele ve znění pozdějších předpisů řešit své spory s poskytovatelem služeb též mimosoudní cestou. Odběratel (fyzická osoba, která nejedná v rámci své podnikatelské činnosti nebo v rámci samostatného výkonu svého povolání), se může ve věci sporu obrátit na **Českou obchodní inspekci** a tuto požádat o vyřešení sporu mimosoudní cestou. Takový návrh může odběratel podat nejpozději do 1 roku ode dne, kdy uplatnil své právo, které je předmětem sporu u provozovatele. Více informací k této problematice je uvedeno na stránkách České obchodní inspekce - www.coi.cz.

V.

Závěrečná ustanovení

Tento reklamační řád nabývá účinnosti od 1.1.2024.