



# MĚSTO MNICHOVO HRADIŠTĚ

MASARYKOVO NÁMĚSTÍ 1, PSČ 295 21

## REKLAMAČNÍ ŘÁD

### I. Obecná ustanovení

Město Mníchovo Hradiště vydává dle platných právních předpisů tento

#### REKLAMAČNÍ ŘÁD PRO PROVOZ SPLAŠKOVÉ KANALIZACE VE VESELÉ

Reklamační řád stanovuje podmínky a rozsah odpovědnosti za vady poskytovaných služeb v souvislosti se zajištěním odvádění odpadních vod kanalizací v m.č. Veselá. Dále zakotvuje způsob a místo uplatnění nároků odběratele vůči vlastníkovi a provozovateli kanalizace, kterým je město Mníchovo Hradiště (dále jen dodavatel).

Dle tohoto reklamačního řádu má odběratel vůči dodavateli právo uplatnit níže stanoveným způsobem odpovědnost za vady a reklamaci u odvádění odpadních vod, a to na rozsah a způsob odvádění odpadních vod.

Na ostatní případy smluvních vztahů mezi dodavatelem a odběratelem se použije tento reklamační řád přiměřeně – vždy s přihlédnutím ke specifikaci smluvního vztahu.

### II. MÍSTO A FORMA UPLATNĚNÍ REKLAMACE

Odběratel uplatní reklamaci:

- a) písemně na adresu sídla dodavatele
- b) osobně v pracovní době v sídle dodavatele
- c) telefonicky (v pracovní i v mimopracovní dobu) lze uplatnit reklamaci odvádění odpadních vod v případě, kdy může dojít k ohrožení zdraví osob nebo škodám na majetku, na čísle odpovědného zástupce dodavatele 607 669 619, kterým je Ing. Oldřich Makovička.

Písemná, osobní i telefonická reklamační musí obsahovat:

- a) je-li odběratel fyzickou osobou: jméno a příjmení odběratele, bydliště;  
je-li právnickou osobou: obchodní firmu, sídlo, IČ, kontaktní osobu
- b) specifikace telefonického či jiného kontaktního spojení
- c) adresu místa vypouštění odpadních vod
- d) popis vady nebo reklamace.

V případě osobně či telefonicky uplatněné reklamace je zaměstnanec dodavatele pověřený vyřizováním reklamací povinen sepsat písemný záznam o uplatněné reklamaci (reklamační list) s uvedením výše specifikovaných údajů nezbytných pro vyřízení reklamace.

V případě písemných, osobních či telefonických podání odběratele, která nebudou obsahovat výše uvedené údaje nezbytné pro řádné uplatnění reklamace, budou tato podání dodavatelem posuzována a řešena jako oznámení dle obecně platných právních předpisů.

### III. Způsob a lhůty pro vyřízení reklamace

Dodavatel je povinen zajistit vyřízení reklamace a podání písemné zprávy odběrateli o způsobu jejího vyřízení bez zbytečného odkladu na adresu odběratele. Reklamace musí být vyřízena

nejpozději do 30 dnů ode dne jejího uplatnění, pokud se dodavatel s odběratelem nedohodli na lhůtě delší.

Odběratel je povinen poskytnout dodavateli nezbytnou součinnost při prošetřování a řešení reklamací, zejména je povinen umožnit přístup do připojené nemovitosti za účelem prověření odvádění odpadních vod a předložit dodavateli potřebné doklady k prověření správnosti množství odvádění odpadních vod.

V případě reklamace odvádění odpadních vod dohodnutým způsobem a v dohodnutém množství zajistí dodavatel bez zbytečného odkladu prošetření reklamace, a to jím určeným způsobem (v případě uvážení dodavatele např. i na místě samém za přítomnosti odběratele nebo jím pověřené osoby).

#### **IV. NÁROKY VYPLÝVAJÍCÍ Z ODPOVĚDNOSTI ZA VADY**

V případě oprávněné reklamace je povinen dodavatel postupovat v souladu s obecně platnými právními předpisy, zejména např. uhradit odběrateli oprávněné náklady spojené s reklamací a na vlastní náklady odstranit závadný stav.

Uplatněním nároku z odpovědnosti za vady zůstává nedotčena odpovědnost dodavatele za škody způsobené provozem dle občanského zákoníku, popřípadě za škodu způsobenou vadou výrobku dle zákona č. 59/1998 Sb. v plat. znění.

#### **V. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ**

V případě změny platných právních předpisů se budou právní vztahy mezi dodavatelem a odběratelem v reklamačním řízení řídit obdobnými ustanoveními nové právní úpravy.

Tento reklamační řád byl schválen Radou města Mnichovo Hradiště dne 15.07.2013, pod číslem usnesení 291 a je veřejně přístupný u dodavatele.

Arnošt Vajzr, v. r.  
starosta města