



## OBEC MARKVARTOVICE

Šilheřovická 491, 747 14 Markvartovice, Telefon: 595 052 518, email: podatelna@markvartovice.cz

---

# REKLAMAČNÍ ŘÁD

### I. Obecná ustanovení

Obec Markvartovice jako poskytovatel služby odvádění odpadních vod kanalizací jako dodavatel, vydává ve smyslu § 36, odst. 3, písmeno g) zákona č. 274/2001 Sb., o vodovodech a kanalizacích pro veřejnou potřebu a o změně některých zákonů (dále jen Zákon) a v návaznosti na zákon č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele v platném znění tento **Reklamační řád**.

Reklamační řád stanovuje rozsah a podmínky odpovědnosti poskytovaných služeb v souvislosti se zajištěním odvádění odpadních vod kanalizací, způsob a místo jejich uplatnění, včetně nároků vyplývajících z této odpovědnosti, realizovaných na základě smlouvy uzavřené podle § 8, odst.5 výše uvedeného Zákona.

### II. Rozsah a podmínky reklamace

**Odběratel má právo uplatnit vůči dodavateli odpovědnost za vady a reklamovat:**

- Odvádění odpadních vod v dohodnutém rozsahu a stanoveným způsobem
- Množství odváděných odpadních vod

**Reklamací uplatňuje odběratel:**

**Písemně** na adresu pro doručování písemností:

Obec Markvartovice, Šilheřovická 491, 747 14 Markvartovice

**Osobně** v sídle dodavatele na adrese:

Obec Markvartovice, Šilheřovická 491, 747 14 Markvartovice

v úředních hodinách: pondělí, středa 7:30 – 12:30, 14:00 – 17:00 hod.

V případě ústně uplatněné reklamace je zaměstnanec dodavatele pověřený vyřizováním reklamací povinen sepsat o tomto záznam.

Písemná reklamace musí obsahovat:

- Jméno a příjmení odběratele
- Adresu odběratele, telefonický i emailový kontakt na odběratele
- Místo vypouštění odpadních vod
- Popis vady, nebo reklamace poskytované služby

V případě reklamace, kdy může dojít ke škodě na majetku nebo ohrožení zdraví osob, lze reklamaci uplatnit telefonicky prostřednictvím **tel. čísla 595 052 518**



## OBEC MARKVARTOVICE

Šilheřovická 491, 747 14 Markvartovice, Telefon: 595 052 518, email: podatelna@markvartovice.cz

---

### III. Způsob a lhůty pro vyřízení reklamace

Dodavatel je povinen zajistit vyřízení reklamace a podání písemné zprávy odběratele o způsobu jejího vyřízení bez zbytečného odkladu na adresu odběratele. Reklamace musí být vyřízena nejpozději do 30-ti 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, zúčastnit se osobně odběru kontrolních vzorků, nebo tímto pověřit jinou osobu, umožnit přístup pověřeným zaměstnancům dodavatele do připojené nemovitosti za účelem prověření odvádění odpadních vod a předkládat dodavatele potřebné doklady k prověření správnosti účtovaného množství odpadních vod.

- a) v případě reklamace odvádění odpadních vod v dohodnutém rozsahu a stanoveným způsobem zajistí dodavatel nejpozději do 72 hodin prošetření reklamace na místě samém za přítomnosti odběratele, nebo jím pověřené osoby.
- b) v případě reklamace množství odváděných odpadních vod je dodavatel povinen do 14 dnů prověřit údaje, na základě kterých je množství odpadní vody stanoveno.

### 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.
2. V ostatních případech je dodavatel 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 dodavatele za škody způsobené provozní činností ve smyslu § 2924 občanského zákoníku (Zákon č. 89/2012 Sb.)

### V. Závěrečná ustanovení

Tento reklamační řád byl schválen Radou obce Markvartovice, dne 21.6.2017 a nabývá účinnost od 22.6.2017.

Ing. Pavel Myslivec  
Starosta obce