

## Reklamační řád pro odpadní vodu

### I. Obecná ustanovení

Společnost DISTEP a.s. jako provozovatel zařízení pro odvádění odpadních vod veřejnou kanalizací (dále jen provozovatel), vydává ve smyslu ustanovení § 36 odst. 3 písm. g) zákona č. 274/2001 Sb. o vodovodech a kanalizacích pro veřejnou potřebu a o změně některých zákonů (zákon o vodovodech a kanalizacích), (dále jen „zákon o vodovodech a kanalizacích“), 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 za vady poskytovaných služeb v souvislosti se zajištěním odvádění odpadních vod. Dále stanovuje způsob a místo jejich uplatnění včetně nároků odběratele vyplývajících z odpovědnosti provozovatele. Reklamační řád se vztahuje na odvádění odpadních vod kanalizací, které se uskutečňují na základě písemné smlouvy uzavřené dle ustanovení § 8 odst. 6 zákona o vodovodech a kanalizacích.

### II. Rozsah a podmínky reklamace

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

1. a) na odvádění odpadních vod stanoveným způsobem  
b) na množství odváděných odpadních vod  
c) související služby s odváděním odpadních vod
2. na vyúčtování související s body 1)

### III. Místo a forma uplatnění reklamace

1. Způsob podání reklamace
  - a) osobně na adrese společnosti  
**DISTEP a.s.**  
**Ostravská 961, 738 01 Frýdek-Místek**
  - b) písemně na adrese sídla společnosti - Ostravská 961, 738 01 Frýdek-Místek
  - c) elektronickou poštou na adresu [posta@distep.cz](mailto:posta@distep.cz)
  - d) telefonicky lze uplatnit pouze v případě reklamace závady v odvádění odpadních vod, v jejímž důsledku může dojít ke škodě na majetku nebo ohrožení zdraví osob, tel. **558 442 121**.

v provozní době: pondělí až pátek od 6:00 do 14:00

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

2. Reklamacie musí obsahovat
  - a) obchodní jméno odběratele, popř. jméno a příjmení odběratele
  - b) adresu odběratele, pokud možno kontaktní údaje odběratele (tel., mobil, e-mail)
  - c) číslo platné smlouvy pro odvádění odpadních vod
  - d) číslo odběrného místa nebo adresu místa vypouštění odpadních vod pro uplatnění reklamacie
  - e) popis vady nebo reklamacie
  - f) datum podání

Uvedené údaje jsou nezbytné u všech způsobů podání reklamacie. V případě reklamacie neobsahující potřebné údaje, bude odběratel vyzván k doplnění těchto údajů, a to do 7 kalendářních dnů. Pokud tak ve stanovené lhůtě odběratel neučiní, má se za to, že je reklamacie bezpředmětná.

#### **IV. Způsob a lhůty pro vyřízení reklamacie**

1. Provozovatel je povinen zajistit, aby po celou provozní dobu pro přijetí reklamacie byl v ohlašovně poruch příp. dispečinku přítomen zaměstnanec, který převezme reklamaci odběratele. V případě, že není možno vyřídit reklamaci ihned na místě jejího podání, je provozovatel povinen zajistit její vyřízení a podání písemné zprávy o způsobu vyřízení na adresu odběratele bez zbytečného odkladu. Reklamacie musí být vyřízena nejpozději do 30 dnů od uplatnění reklamacie. Ve složitých případech, kdy k vyřízení reklamacie je třeba předložení dalších podkladů (znalecký posudek, odborné vyjádření atd.), se lhůta prodlužuje o dobu nezbytně nutnou k zajištění těchto úkonů. Provozovatel je povinen prověřit všechny závažné skutečnosti uváděné odběratelem v reklamaci.

2. Odběratel je povinen poskytnout provozovateli nezbytnou součinnost při prověřování a řešení reklamacie, zejména je povinen umožnit přístup k vodoměru za účelem jeho kontroly, odečtu stavu v souvislosti s prověřením jeho funkčnosti, předložit provozovateli potřebné doklady k prověření správnosti účtovaného množství dodané pitné vody. Dále je povinen 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.

#### **V. Postup při reklamačním řízení**

1. V případě reklamacie odvádění odpadních vod v dohodnutém rozsahu a stanoveným způsobem zajistí provozovatel v havarijních případech neprodleně, v ostatních případech bez zbytečného odkladu do 3 dnů prošetření reklamacie na místě samém, za přítomnosti odběratele nebo jím pověřené osoby.

2. V případě reklamacie množství odváděných odpadních vod je provozovatel povinen do 30 dnů prověřit údaje, na základě kterých je množství stanoveno.

3. Při určování výše stočného pomocí ročních směrných čísel potřeby vody je povinen odběratel oznámit změnu v počtu obyvatel nemovitosti nebo změnu ovlivňující použití jiného směrného čísla provozovateli do 30 dnů ode dne vzniku změny a řádně ji doložit. Nejpozději tak může učinit do dne vystavení faktury za období, v němž nastala předmětná změna. Na pozdější reklamacie (po vystavení fakturace) již nebude brán zřetel a nové skutečnosti se zohlední až v příštím zúčtovacím období.

4. Vyúčtování služeb obsahující údaje, se kterými odběratel nesouhlasí, je nutno reklamovat ihned po obdržení daňového dokladu. Při oprávněné reklamaci je provedeno storno daňového dokladu a vystavení opraveného dokladu s novou lhůtou splatnosti.

5. Dle podmínek odvádění odpadních vod, které jsou součástí smluvního vztahu, je odběratel povinen nahlásit do 7 kalendářních dnů veškeré změny týkající se odběrného místa. Reklamacie z důvodu nenahlášení změny odběratele je bezpředmětná. Do doby ukončení odběru nebo převedení odběru na jiného odběratele odpovídá za všechny vzniklé závazky původní odběratel.

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

Provozovatel je povinen bez zbytečného odkladu na vlastní náklady oprávněnou reklamaci vyřešit, a to odstraněním závadného stavu.

#### **VI. Zamítnutí reklamace**

Reklamacie odběratele bude zamítnuta, pokud odběratel neprokáže, že odvádění odpadních vod mělo vady. Dále bude reklamacie zamítnuta v případě, že odběratel vadu neoznámí bez zbytečného odkladu poté, kdy vady zjistil nebo při vynaložení odborné péče měl vady zjistit. V ostatním se uplatňování reklamací, pokud dále v reklamačním řádu není upraveno jinak, řídí přiměřeně ustanoveními občanského zákoníku.

#### **VII. Závěrečná ustanovení**

Tento reklamační řád je platný ode dne 1. 2. 2018.

Ve Frýdku-Místku dne: 15. 1. 2018

Za představenstvo provozovatele:

Ing. Svatopluk Eliáš  
člen představenstva