

REKLAMAČNÍ ŘÁD

DODÁVKY PITNÉ VODY A ODVÁDĚNÍ ODPADNÍCH VOD

Čl. 1

Obec Tavíkovice jako Provozovatel, zajišťující odvádění odpadních vod do kanalizace pro veřejnou potřebu (dále jen kanalizace) vydává ve smyslu § 36 odst. 3, písm. c) zák. č. 274/2001 Sb., o vodovodech a kanalizacích pro veřejnou potřebu tento Reklamační řád.

Čl. 2

Reklamační řád stanovuje rozsah a podmínky odpovědnosti za vady 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 uzavřené podle § 8 odst. 5 výše uvedeného zákona.

Čl. 3

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

b) u odvádění odpadních vod

- na odvádění odpadních vod stanoveným způsobem a na množství odváděných odpadních vod

c) u vyúčtování

- na nesprávně předepsané platby a jakoukoliv vadu faktury, která brání její včasné úhradě

Čl. 4

Reklamaci uplatňuje Odběratel bez zbytečného odkladu:

- písemně na adresu pro doručování písemností, uvedenou ve smlouvě o dodávce vody a odvádění odpadních vod
- osobně v kanceláři Provozovatele Tavíkovice 1, ve stanovené provozní době. V případě takto uplatněné reklamace je zaměstnanec Provozovatele pověřený vyřizováním reklamací povinen na žádost Odběratele sepsat o tomto písemný záznam
- v případě reklamace odvádění odpadních vod, kdy může dojít ke škodě na majetku nebo ohrožení zdraví osob, lze reklamaci uplatnit telefonicky na telefonním čísle uvedeném v záhlaví smlouvy

Čl. 5

Písemná reklamace musí obsahovat:

- jméno a příjmení nebo obchodní jméno Odběratele
- adresu Odběratele
- místo vypouštění odpadních vod
- popis vady nebo reklamace, den a hodina vzniku vady
- jméno osoby, která závadu zjistila a kontaktní údaje na ni (telefon, e-mail)
- datum a podpis osoby, která vadu hlásila

Stejně údaje jsou nezbytné pro reklamaci uplatněnou telefonicky. Zaměstnanec Provozovatele, pověřený přijímáním telefonicky podaných reklamací, je povinen vyhotovit o takto podané reklamaci na žádost Odběratele písemný záznam s uvedením výše specifikovaných údajů nezbytných pro vyřízení reklamace.

V případě písemností zaslanych 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 stížnosti v souladu s obecně závaznými právními předpisy.

Čl. 6

V případě, že není možno vyřídit reklamaci ihned na místě jejího podání, je Provozovatel povinen zajistit její vyřízení a podání písemné zprávy Odběrateli a způsob jejího vyřízení bez zbytečného odkladu na adresu Odběratele. Reklamace musí být vyřízena nejpozději do 30-ti dnů ode dne uplatnění reklamace, vyjma případu uvedeného v čl. 10, pokud se Provozovatel s Odběratelem nedohodli jinak.

Čl. 7

Odběratel je povinen poskytnout Provozovateli nezbytnou součinnost při prošetřování a řešení reklamací nebo tímto pověřit jinou osobu, umožnit přístup pověřených zaměstnanců Provozovatele do připojené nemovitosti za účelem prověření odvádění odpadních vod a předkládat Provozovateli potřebné doklady k prověření správnosti účtovaného množství odvádění odpadních vod.

Čl. 8

V případě reklamace množství odvádění odpadních vod, popřípadě způsobu jejich odvádění zajistí Provozovatel nejpozději do 3 dnů prošetření reklamace na místě samém za přítomnosti Odběratele nebo jím pověřené osoby.

Čl. 9

V případě oprávněné reklamace množství odvedené odpadní vody bude postupováno podle § 19 zák. č. 274/2001 Sb.

V ostatních případech je Provozovatel povinen bez zbytečného odkladu na vlastní náklady oprávněnou reklamaci vyřešit, a to odstraněním závadného stavu a zajistit opravu fakturace vyplývající z reklamace.

Čl. 10

Při změně Odběratele postupuje Provozovatel dle podmínek uvedených ve Smlouvě, reklamace z důvodu neoznámení změny Odběratele jsou bezpředmětné. V případě, že opravu fakturace bude třeba provést z důvodu nesplnění informačních povinností Odběratele, bude tato oprava provedena na náklady Odběratele.

Čl. 11

Reklamace Odběratele bude zamítnuta, pokud Odběratel neprokáže, že odvádění odpadních vod mělo vady. Dále bude reklamace 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.

Čl. 12

Tento reklamační řád nabývá účinnosti dnem 1. 7. 2020

Vladimír Tesař
starosta