

REKLAMAČNÍ ŘÁD

odvádění odpadních vod

Městys Vysoký Chlumeč

I. Obecná ustanovení

Městys Vysoký Chlumeč jako provozovatel zajišťující odvádění odpadních vod do kanalizace pro veřejnou potřebu (dále jen kanalizace) vydává ve smyslu par. 36, odst. 3, zákona č. 274/2001 Sb. o vodovodech a kanalizacích pro veřejnou potřebu v platném znění tento reklamační řád.

Reklamační řád stanovuje rozsah a podmínky odpovědnosti za odváděním odpadních vod a reklamaci poskytovaných služeb v souvislosti se zajištěním provozu kanalizace, způsob a místo jejich uplatnění včetně nároků vyplývajících z této odpovědnosti.

Reklamační řád se vztahuje na odvádění odpadních vod obecní veřejnou kanalizací.

II. Rozsah a podmínky reklamace

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

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

III. Způsob a evidence reklamací

Reklamace je odběratel povinen uplatnit u dodavatele bez zbytečných odkladů po zjištění vady:

- písemně na adresu dodavatele uvedenou ve smlouvě o odvádění odpadních vod
- E-mailem na adresu: mestys@vysokychlumeč.eu
- telefonicky: 318 865 280
- Osobně v sídle provozovatele : Městys Vysoký Chlumeč, 262 52 Vysoký Chlumeč 14

Úřední hodiny: pondělí 8:00-17:00 a středa 8:00 – 17:00 hod

V případě ústně uplatněné reklamace a v případě nemožnosti okamžitého vyřízení reklamace je zástupce provozovatele povinen sepsat o reklamaci písemný záznam.

V případě vzniku škody na majetku odběratele se reklamace u dodavatele uplatňuje vždy písemně a s uvedením doby pořízení poškozené věci, pořizovacích nákladů věci a požadované výše náhrady škody a způsob jeho pojištění.

V případě reklamace odvádění odpadních vod, kdy může dojít ke škodě z důvodu prodlení, lze reklamaci uplatnit telefonicky.

IV. Písemná reklamace musí obsahovat

- Jméno a příjmení nebo obchodní jméno odběratele, IČ odběratele

- Adresu bydliště odběratele nebo sídlo firmy zapsané v OR
- Místo vypouštění odpadních vod – odběrné místo (adresa)
- Popis vady a popis jak se reklamovaná vada projevila

V. Telefonická reklamace

Pro uplatnění telefonické reklamace jsou nezbytné údaje jako pro reklamaci písemnou.

Zástupce dodavatele přijímající telefonickou reklamaci je povinen vyhotovit o této reklamaci, na žádost odběratele písemný zápis s uvedením výše specifikovaných údajů nezbytných pro vyřízení.

VI. Způsob a lhůty pro vyřízení reklamace

V případě, že není možno vyřídit reklamaci ihned na místě podání, je dodavatel povinen zajistit její vyřízení do 30 dnů ode dne uplatnění reklamace a podat písemnou zprávu o jejím vyřízení, pokud se dodavatel s odběratelem prokazatelně nedohodnou jinak. Pokud reklamaci nelze uplatnit do 30 dnů, tak musí být odběratel o této skutečnosti informován.

Odběratel je povinen poskytnout dodavateli nezbytnou součinnost při prošetření a řešení reklamace.

V případě reklamace množství odváděných odpadních vod je dodavatel povinen do 3 dnů prověřit údaje, na základě kterých je množství stanoveno.

VII. Nároky vyplývající z odpovědnosti za vady

- VII.1. Uplatněním nároku z odpovědnosti za vady zůstává nedotčena odpovědnost dodavatele za škody způsobené provozem dle občanského zákoníku, popř. za škodu způsobenou vadou výrobku dle zákona č. 59/1998 Sb.
- VII.2. V případě, že opravu fakturace bude třeba provést z důvodu nesplnění informační povinnosti odběratele, bude tato oprava provedena na náklady odběratele.
- VII.3. Reklamace odběratele o odvádění odpadních vod, bude zamítnuta, pokud odběratel neprokáže vady. Reklamace bude také zamítnuta, v případě, že odběratel neoznámil vadu bez zbytečných odkladů, poté kdy vady zjistil. Reklamace bude zamítnuta, pokud škoda na zařízení vznikla jeho používáním v rozporu s Obecnými zásadami používání tlakové kanalizace.
- VII.4. Vzniknou-li chyby při vyúčtování stočného použitím nesprávné ceny stočného, početní chybou má odběratel i dodavatel právo na vyrovnání nesprávné účetní částky. Odběratel je povinen uplatnit reklamaci nesprávného vyúčtování písemně nebo osobně na výše uvedené adrese nejpozději do dne splatnosti příslušné faktury jinak reklamace zaniká a odběratel je povinen takovou fakturu uhradit. Při změně odběratele postupuje odběratel podle článku

uvedených ve smlouvě. Reklamace z důvodů neoznámení změny odběratele jsou bezpředmětné.

VIII. Závěrečná ustanovení

Tento reklamační řád nabývá účinnosti počínaje dnem platnosti smlouvy o odvádění odpadních vod.

Účinnost reklamačního řádu je platná od: 01.01.2017