

REKLAMAČNÍ ŘÁD ODVÁDĚNÍ ODPADNÍCH VOD

PROVOZOVATEL KANALIZACE OBCE KOSTELEC U HEŘMANOVA MĚSTCE

(současně vlastník kanalizace Kostelec u Heřmanova Městce)

Název: Obec Kostelec u Heřmanova Městce
se sídlem Kostelec u Heřmanova Městce 64
IČ 00654728
zastoupený: starosta obce – Eva Jiráková
mob. 602 577 622

e-mail: kostelec@mybox.cz
web: www.kostelec-u-hm.cz
ID datové schránky: mrza4w7

Čl. 1

Obec Kostelec u Heřmanova Městce jako provozovatel kanalizace (dále jen „provozovatel“ či „dodavatel“) vydává v souladu s ustanovením § 36 odst. 3 písm. g) zák. č. 274/2001 Sb., o vodovodech a kanalizacích pro veřejnou potřebu, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „Zákon“), 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. 6 Zákona.

Čl. 3

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

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

Čl. 4

Reklamaci uplatňuje odběratel bez zbytečného odkladu nejpozději do 30 dní od skutečnosti, která je důvodem reklamace:

- písemně na adresu pro doručování písemností uvedenou ve smlouvě o odvádění a čištění odpadních vod
- osobně na Obecní úřadě, v provozní době ÚT od 18.00 hodin do 20.00 hodin s tím, že v případě takto uplatněné reklamace je pracovník dodavatele pověřený vyřizováním reklamací povinen na žádost odběratele sepsat písemný záznam o uplatněné reklamaci, který odběratel podepíše.
- telefonicky na tel. 774 186 059 s tím, že v případě takto uplatněné reklamace je pracovník dodavatele pověřený přijímáním telefonicky podaných reklamací povinen vyhotovit o takto podané reklamaci na žádost odběratele písemný záznam.

Čl. 5

Písemná reklamace musí obsahovat:

- jméno a příjmení nebo obchodní jméno odběratele
- adresu odběratele
- místo vypouštění odpadních vod
- popis vady nebo reklamace

Stejně údaje jsou nezbytné pro reklamaci uplatněnou osobně či telefonicky. V případě písemností zasílaných odběratelem na adresu dodavatele, které nebudou obsahovat výše uvedené údaje, nezbytné pro řádné uplatnění reklamace, nebudou tyto kvalifikovány jako reklamace a budou dodavatelem řešeny jako stížnosti v souladu s obecně závaznými právními předpisy.

Čl. 6

Dodavatel je povinen zajistit, aby po celou dobu úředních hodin byl v kanceláři OÚ přítomen pracovník pověřený vyřizováním reklamací. V případě, že není možno vyřídit reklamaci ihned na místě jejího podání, je dodavatel povinen zajistit její vyřízení a podání písemné zprávy odběrateli o způsobu 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 dodavatel s odběratelem nedohodli jinak.

Čl. 7

Odběratel je povinen poskytnout dodavateli nezbytnou součinnost při prošetřování a řešení reklamací, zejména je povinen umožnit přístup k vodoměru osazeného na individuálním zdroji za účelem jeho kontroly v souvislosti s prověřením jeho funkčnosti, zúčastnit se osobně odběru kontrolních vzorků nebo tímto pověřit jinou osobu, umožnit přístup pověřeným pracovníkům dodavatele do připojené nemovitosti za účelem prověření odvádění odpadních vod a předkládat dodavateli potřebné doklady k prověření správnosti účtovaného množství odváděných odpadních vod.

Čl. 8

V případě reklamace množství odvádění odpadních vod, popřípadě způsobu jejich odvádění zajistí dodavatel nejpozději do 7 dnů prošetření reklamace na místě samém za přítomnosti odběratele nebo jím pověřené osoby.

Čl. 12

Při změně odběratele postupuje odběratel dle podmínek uvedených ve smlouvě. Reklamace z důvodu neoznámení změny odběratele nebude považována za důvodnou a nebude uznána její oprávněnost. V případě, že opravu fakturace bude třeba provést z důvodu nesplnění informačních povinností odběratele, bude tato oprava provedena na náklady odběratele.

Čl. 14

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 nebo obchodního zákoníku.

Čl. 15

Tento reklamační řád nabývá účinnosti dnem 13.3.2023

Příloha č. 1

Písemný záznam o podané reklamaci:

Jméno a příjmení odběratele /Obchodní jméno odběratele:

Adresa odběratele:

Místo vypouštění odpadních vod:

Popis vady nebo reklamace:

OBEC
KOSTELEC v Horních Městcích