

Reklamační řád

1 OBECNÁ USTANOVENÍ

Obec Třebčice jako dodavatel odvádění vod ve smyslu § 36, odst. Písm. z.č.274/2001Sb.o vodovodech a kanalizacích pro veřejnou potřebu a změně některých zákonů 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 reklamaci poskytnutých služeb v souvislosti se zajištěním 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 zákona 274/2001Sb.

2. ROZSAH A PODMÍNKY REKLAMACE

Odběratel má právo uplatnit vůči dodavateli odpovědnost za vady) dále též jen reklamaci) u odváděních odpadních vod

Na odvádění odpadních vod v dlouhodobém rozsahu a stanoveným způsobem

Na množství odváděných vod

Reklamaci uplatňuje odběratel.

Písemně na adresu pro doručení písemnosti uvedenou ve smlouvě o dodávce vody a odvádění odpadních vod

Osobně na Obecním úřadu v Třebčicích úřední hodiny PATEK od 17 h - 19 H., s tím že v případě ústně uplatněné reklamace je pracovník dodavatele pověřený vyřizováním reklamací 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 na tel.724 169 033

Písemná reklamace musí obsahovat.

- Jméno a příjmení odběratele
- Adresu odběratele
- Místo vypouštění odpadních vod

- Popis vady nebo reklamace
Stejně údaje jsou nezbytné pro reklamaci uplatněnou telefonicky.
V případě písemnosti zasláných 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

3. Způsob a lhůty pro vyřízení reklamace

Dodavatel je povinen zajistit, aby po celou úřední dobu byl na úřadě přítomen zástupce obce. 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.

Ve složitějších případech rozhodne o reklamaci do 3 dnů.

Reklamace musí být vyřízena nejpozději do 30dnů ode dne reklamace.

Odběratel je povinen poskytnout dodavateli nezbytnou součinnost při prošetřování a řešení reklamace, zejména je povinen umožnit přístup k vnitřní kanalizaci, zúčastnit se osobně odběru kontrolních vzorků nebo tímto pověřit jinou osobu ,umožnit přístup pověřeným osobám dodavatele do připojené nemovitosti za účelem prověření odvádění odpadních voda předkládat dodavateli potřebné doklady k prověření správnosti účtovaného množství odvádění odpadních vod.

A) V případě reklamace odvádění

odpadních vod v dlouhodobém rozsahu a stanoveným způsobem zajistí dodavatel nejpozději do 24 h.

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

3) jestliže je s reklamací spojena nutnost vrátit vystavený daňový doklad, je odběratel povinen tento daňový doklad vrátit dodavateli před uplynutím lhůty splatnosti. Dodavatel je povinen podle povahy nesprávnosti daňový doklad opravit nebo vyhotovit nový uvedením nové lhůty splatnosti.

4- Nároky vyplývající z odpovědnosti za vady

- 1- V případě oprávněné reklamace množství odvedené odpadní vody je dodavatel povinen nároky odběratele uspokojit bez zbytečného odkladu a v souladu s obecně platnými právními předpisy, zejména ustanoveními § 17 a § 19 zákona č. 274/2001Sb. O vodovodech a kanalizacích a dále zákona č. 89/2012Sb., občanského zákoníku.
- 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 provozem dle zákona č. 89/2012Sb., občanského zákoníku v platném znění, přičemž při uplatnění nároku odběratel není tímto reklamačním řádem vázán.

5) Závěrečná ustanovení

Tento reklamační řád nabývá účinností dnem..... 13.12. 2020

Schválil starosta Palacký

OBEC TŘEBČICE
335 01 NEPOMUK