

REKLAMAČNÍ ŘÁD

odvádění odpadních vod
Obec Toušice

I. Obecná ustanovení

Obec Toušice, jako provozovatel zajišťující odvádění odpadních vod do kanalizace pro veřejnou potřebu (dále jen kanalizace) vydává ve smyslu § 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 odvádění 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

Reklamacie 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: tousice@tiscali.cz
- telefonicky: 321 783 623, 607 821 459
- Osobně v sídle provozovatele: Obecní úřad Toušice, Toušice čp.16

Úřední hodiny: pondělí a středa 16:30 – 18:00 hodin

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 reklamacie 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 reklamacie 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 reklamacie

Pro uplatnění telefonické reklamacie 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 reklamacie

V případě, že není možno vyřídit reklamaci ihned na místě podání, je dodavatel povinen zajistit její vyřízení do 30 dnů ode dne uplatnění reklamacie 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 reklamacie.

V případě reklamacie 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. V případě, že opravu fakturace bude třeba provést z důvodu nesplnění informační povinnosti odběratele, bude tato oprava provedena na náklady odběratele.

VII.2. Reklamacie odběratele o odvádění odpadních vod, bude zamítnuta, pokud odběratel neprokáže vady. Reklamacie bude také zamítnuta, v případě, že odběratel neoznámil vadu bez zbytečných odkladů, poté kdy vady zjistil.

VII.3. 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 reklamacie zaniká a odběratel je povinen takovou fakturu uhradit.

Při změně odběratele postupuje odběratel podle článků uvedených ve smlouvě. Reklamacie z důvodů neoznámení změny odběratele jsou bezpředmětné.

VIII. Závěrečná ustanovení

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