

REKLAMAČNÍ ŘÁD

odvádění odpadních vod
Obec Rožnov, provozovatel kanalizace

I. Obecná ustanovení

Obec Rožnov 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 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 splaškovou 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: obec@obecroznov.cz

telefonicky: 491 816 771

Osobně v sídle provozovatele: Rožnov 72, 501 01 Jaroměř 1,

Úřední hodiny: pondělí a středa 09:00 – 11:30hod, 12:30 – 18:00hod

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 reklamační

Pro uplatnění telefonické reklamační jsou nezbytné údaje jako pro reklamační písemnou. Zástupce dodavatele přijímající telefonickou reklamační je povinen vyhotovit o této reklamační na žádost odběratele písemný zápis s uvedením výše specifikovaných údajů nezbytných pro vyřízení.

VI. Způsob a lhůty pro vyřízení reklamační

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

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

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

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 reklamační nesprávného vyúčtování písemně nebo osobně na výše uvedené adrese nejpozději do dne splatnosti příslušné faktury, jinak reklamační zaniká a odběratel je povinen takovou fakturu uhradit.

VIII. Závěrečná ustanovení

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

Účinnost reklamačního řádu je platná od: 15. 10. 2015