

Reklamační řád tlakové kanalizace a vodovodu Obce Bouzov

1. Obecná ustanovení

Obec Bouzov, jako provozovatel zajišťující provoz vodovodu a odvádění odpadních vod do kanalizace pro veřejnou potřebu (dále jen VaK) 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 provoz vodovodu a za odvádění odpadních vod a reklamaci poskytovaných služeb v souvislosti se zajištěním provozu vodovodu a kanalizace, způsob a místo jejich uplatnění včetně nároků vyplývajících z této odpovědnosti.

Reklamační řád se vztahuje na provoz obecního vodovodu a odvádění odpadních vod obecní veřejnou kanalizací.

2. Rozsah a podmínky reklamace

Odběratel má právo uplatnit vůči dodavateli odpovědnost za vady a reklamaci na množství a kvalitu dodávaných služeb.

3. 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 dodávce vody a odvádění odpadních vod
- e-mailem na adresu: podatelna@obec-bouzov.cz
- telefonicky: 585 346 207, 775 160 502
- osobně v sídle provozovatele: Obecní úřad Bouzov, Bouzov 2
v úředních hodinách

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 dodávky vody nebo odvádění odpadních vod, kdy může dojít ke škodě z důvodu prodloužení, lze reklamaci uplatnit telefonicky.

4. Písemná reklamáce musí obsahovat

- Jméno a příjmení nebo obchodní jméno odběratele, IČ odběratele
- Adresu bydliště odběratele nebo sídlo firmy zapsané v OR
- Odběrné místo (adresa)
- Popis vady a popis, jak se reklamovaná vada projevila

5. Telefonická reklamáce

Pro uplatnění telefonické reklamáce 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.

6. Způsob a lhůty pro vyřízení reklamáce

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

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

7. Nároky vyplývající z odpovědnosti za vady

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

Reklamáce odběratele bude zamítnuta, pokud odběratel neprokáže vady. Reklamáce bude také zamítnuta v případě, že odběratel neoznámil vadu bez zbytečných odkladů poté, kdy vady zjistil.

Vzniknou-li chyby při vyúčtování vodného a 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 reklamáce zaniká a odběratel je povinen takovou fakturu uhradit.

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

8. Závěrečná ustanovení

Tento reklamační řád nabývá účinnosti dnem platnosti smlouvy o dodávce vody a odvádění odpadních vod.