

Reklamační řád pro odvádění odpadních vod – kanalizace Hlásná Třebaň

I. OBECNÁ USTANOVENÍ

Obec Hlásná Třebaň jako provozovatel kanalizace (dále jen „provozovatel“) vydává ve smyslu § 36 odst. 3 písm. g) zákona č. 274/2001 Sb., o vodovodech a kanalizacích pro veřejnou potřebu v platném znění (dále jen „zákon č. 274/2001 Sb.“) tento reklamační řád. Reklamační řád stanovuje podmínky pro reklamaci poskytovaných služeb v souvislosti s odváděním odpadních vod kanalizací. Dále stanovuje způsob a místo jejich uplatnění včetně nároků odběratele, vyplývajících z odpovědnosti provozovatele. Reklamační řád se vztahuje na odvádění odpadních vod kanalizací, které se uskutečňují na základě smlouvy uzavřené podle § 8 odst. 6 zákona 274/2001 Sb.

II. ROZSAH ODPOVĚDNOSTI PROVOZOVATELE

Odběratel má právo uplatnit vůči provozovateli odpovědnost za vady a reklamaci u odvádění odpadních vod na dohodnutý způsob odvádění odpadních vod a na množství odváděných odpadních vod.

III. MÍSTO A FORMA UPLATNĚNÍ REKLAMACE

1. Odběratel uplatní reklamaci:

a) písemně na adresu Obecní úřad Hlásná Třebaň, Karlštejnská 150, Hlásná Třebaň, 267 18 Karlštejn nebo e-mailem na adresu obec@hlasnatreban.cz.

b) osobně v sídle Obecního úřadu Hlásná Třebaň, v době:

pondělí 8.00-12.00 a 13.00-17.00 hod.

úterý 17.00-19.00 hod.

středa 8.00-12.00 a 13.00-17.00 hod.

pátek 18.00-19.00 hod.

V případě osobně uplatněné reklamace je pověřený zaměstnanec provozovatele povinen sepsat písemný záznam o uplatněné reklamaci, který odběratel podepíše. Kopii záznamu reklamující odběratel obdrží.

2. Písemná reklamační musí obsahovat:

- a) jméno a příjmení odběratele, je-li fyzickou osobou, a obchodní firmu (název) a IČ, je-li právnickou osobou, včetně kontaktní osoby, telefonického spojení;
- b) bydliště nebo sídlo odběratele;
- c) adresu místa vypouštění odpadních vod;
- d) popis vady nebo reklamační.

3. V případě písemností zasláných odběratelem na adresu provozovatele, které nebudou obsahovat výše uvedené údaje nezbytné pro řádné uplatnění reklamační, bude odběratel vyzván, aby tyto údaje doplnil. Pokud tak ve stanovené lhůtě neučiní, má se za to, že reklamační byla vzata zpět.

IV. ZPŮSOB A LHŮTY PRO VYŘÍZENÍ REKLAMAČNÍ

1. Provozovatel je povinen zajistit, aby po celou výše uvedenou provozní dobu byl v sídle firmy přítomen zaměstnanec pověřený přijímáním reklamační. V případě, že není možno vyřídit reklamační ihned na místě jejího podání, je provozovatel povinen zajistit její vyřízení a podání písemné zprávy odběrateli o způsobu jejího vyřízení bez zbytečného odkladu na adresu odběratele. Reklamační musí být vyřízena nejpozději do 30 dnů ode dne jejího uplatnění, pokud se provozovatel s odběratelem nedohodli na lhůtě delší.

2. Provozovatel je povinen prověřit všechny skutečnosti, které odběratel v reklamační uvádí.

3. V případě reklamační, týkající se odvádění odpadních vod, je odběratel povinen umožnit přístup pověřeným zaměstnancům provozovatele do připojené nemovitosti za účelem prověření odvádění odpadních vod a předkládat provozovateli potřebné doklady k prověření správnosti účtovaného množství odváděných odpadních vod.

4. V případě reklamační odvádění odpadních vod dohodnutým způsobem a v dohodnutém množství zajistí provozovatel bez zbytečného odkladu prošetření reklamační na místě samém za přítomnosti odběratele nebo jím pověřené osoby.

5. V případě reklamační množství odváděných odpadních vod je dodavatel povinen do 3 dnů prověřit údaje, na základě kterých je množství stanoveno. V případech velkých provozoven využívaných k podnikatelským účelům, kdy není množství odpadních vod měřeno, může se dodavatel s odběratelem dohodnout na prověření množství odváděných odpadních vod umístěním měřícího zařízení dodavatele na dohodnutém místě a po stanovenou dobu.

6) Jestliže je s reklamační spojena nutnost vrátit vystavenou fakturu, je odběratel povinen tuto fakturu vrátit dodavateli před uplynutím lhůty její splatnosti. Dodavatel je pak povinen podle povahy nesprávnosti faktury fakturu opravit nebo vyhotovit fakturu novou. Oprávněným vrácením faktury přestává běžet původní lhůta splatnosti.

V. NÁROKY VYPLÝVAJÍCÍ Z ODPOVĚDNOSTI ZA VADY

1. Provozovatel je povinen bez zbytečného odkladu na vlastní náklady oprávněnou reklamaci vyřešit, a to odstraněním závadného stavu.
2. Uplatněním nároku zodpovědnosti za vady zůstává nedotčena odpovědnost provozovatele za škody způsobené provozem dle občanského zákoníku.

VI. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

Tento reklamační řád nabývá platnosti a účinnosti dnem podpisu.

Hlásná Třebaň, dne 1. 9. 2015

Ing. Vnislav Konvalinka

starosta