

REKLAMAČNÍ ŘÁD

Odvádění odpadních vod

Obec Hostovlice

Se sídlem: Hostovlice 25, 285 62 Hostovlice

IČO: 00236080

Zastoupena: Bc. Zuzanou Musilovou, starostkou obce

Bankovní spojení: Komerční banka, a.s.

Číslo účtu: 131-3251700267/0100

I. Obecná ustanovení

Obec Hostovlice 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 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

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: hostovliceeznam.cz

telefonicky: 772 720 769

Osobně v sídle provozovatele: Hostovlice 25, 285 62 Hostovlice

Úřední hodiny:

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 reklamace

Pro uplatnění telefonické reklamace 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 reklamace

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

V případě reklamace 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. Reklamace odběratele o odvádění odpadních vod, bude zamítnuta, pokud odběratel neprokáže vady. Reklamace 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 reklamace 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 1.1.2025