

REKLAMAČNÍ ŘÁD

I. Obecná ustanovení

Společnost Dobrovolný svazek obcí Čistá voda – Radešínská Svratka, Řečice, se sídlem Radešínská Svratka 134, PSČ 592 33, IČ: 72046112, (dále jen „dodavatel“) vydává ve smyslu § 36 odst. 3 písm. g) zák. č. 274/2001 Sb., o vodovodech a kanalizacích pro veřejnou potřebu (dále jen „zákon č. 274/2001 Sb.“) tento reklamační řád.

1. Reklamační řád stanovuje rozsah a podmínky odpovědnosti a reklamaci poskytovaných služeb v souvislosti se zajištěním odvádění a čištění odpadních vod, způsob a místo jejich uplatnění včetně nároků vyplývajících z této odpovědnosti.
2. Reklamační řád se vztahuje na čištění odpadních vod realizovaných na základě písemné smlouvy uzavřené podle § 8 odst. 6, 16 a 17 zákona č. 274/2001 Sb..

II. Rozsah odpovědnosti dodavatele

Odběratel má právo uplatnit vůči dodavateli odpovědnost za vady a reklamaci:

- a) u odvádění odpadních vod:
 - na odvádění odpadních vod v dohodnutém rozsahu a stanoveným způsobem,
- b) u čištění odpadních vod:
 - na čištění dohodnutým způsobem.

III. Místo a forma uplatnění reklamace

1. Reklamaci uplatňuje odběratel:

- a) písemně na adresu dodavatele uvedenou ve smlouvě o dodávce vody a odvádění a čištění odpadních vod,
- b) osobně v pracovní době OÚ Rad. Svratka, Radešínská Svratka 134, OÚ Řečice 135
- c) telefonicky v pracovní době OÚ Rad. Svratka, Radešínská Svratka 134
- d) elektronickou poštou na adresu

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

2. V případě reklamace odvádění nebo čištění odpadních vod, kdy může dojít ke škodě na majetku nebo ohrožení zdraví osob, lze reklamaci uplatnit všemi dostupnými technickými prostředky (telefonicky, faxem, e-mail) v sídle dodavatele

3. Písemná reklamace musí obsahovat:

- a) jméno a příjmení odběratele,
- b) adresu odběratele,
- c) místo vypouštění odpadních vod,
- d) popis vady nebo reklamace.

4. Stejně údaje je odběratel povinen uvést při reklamaci uplatněné telefonicky, faxem nebo e-mailem. Zaměstnanec dodavatele pověřený přijímáním telefonicky podaných reklamací je povinen vyhotovit o takto podané reklamaci písemný záznam s uvedením výše specifikovaných údajů nezbytných pro vyřízení reklamace.

5. V případě reklamací, které nebudou obsahovat výše uvedené údaje nezbytné pro řádné uplatnění reklamace, bude odběratel vyzván, aby tyto údaje doplnil. Pokud tak v dodavatelem stanovené lhůtě neučiní, má se za to, že reklamaci vzal zpět.

IV. Způsob a lhůty pro vyřízení reklamace

1. Dodavatel je povinen zajistit, aby po celou pracovní dobu OÚ Rad. Svatka v sídle společnosti byl přítomen zaměstnanec pro převzetí reklamace. V případě, že není možno vyřídit reklamaci ihned na místě jejího podání, je dodavatel povinen zajistit její vyřízení a podání písemné zprávy odběrateli o způsobu jejího vyřízení bez zbytečného odkladu na adresu odběratele. Reklamace musí být vyřízena nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění reklamace, pokud se dodavatel s odběratelem nedohodli na lhůtě delší.
2. Dodavatel je povinen prověřit všechny skutečnosti, které odběratel v reklamaci uvádí.
3. V případě reklamace týkající se odvádění odpadních vod odběratel je povinen umožnit přístup pověřeným zaměstnancům dodavatele do připojené nemovitosti za účelem prověření odvádění odpadních vod a předkládat dodavateli potřebné doklady k prověření správnosti účtovaného množství dodané pitné vody a odváděných odpadních vod.
4. V případě reklamace odvádění nebo čištění odpadních vod v dohodnutém rozsahu a stanoveným způsobem zajistí dodavatel bez zbytečného odkladu prošetření reklamace na místě samém za přítomnosti odběratele nebo jím pověřené osoby.
5. V případě, že je reklamace uplatňována na základě vystavené faktury, je odběratel povinen tuto fakturu vrátit dodavateli a reklamaci uplatnit před uplynutím lhůty splatnosti.
6. Pokud není v tomto reklamačním řádě stanovená jiná lhůta pro uplatnění reklamace, platí, že odběratel je povinen uplatnit reklamaci bezodkladně po zjištění vady, nejpozději však do 48 hodin od jejího zjištění.
7. Odběratel je povinen poskytnout dodavateli při vyřizování reklamace veškerou potřebnou součinnost, kterou lze po něm spravedlivě požadovat.

V. Nároky vyplývající z odpovědnosti za vady

1. Dodavatel se zproští odpovědnosti, pokud odběratel porušil ustanovení Kanalizačního řádu o kvalitě vypouštěných odpadních vod. V tomto případě hradí náklady spojené s reklamací odběratel.
2. V ostatních případech je dodavatel povinen bez zbytečného odkladu na vlastní náklady oprávněnou reklamaci vyřešit, a to odstraněním závadného stavu.
3. Uplatněním nároku z odpovědnosti za vady zůstává nedotčena odpovědnost dodavatele podle jiných právních předpisů.
4. Reklamační řízení se přiměřeně použije také na čištění odpadních vod, pokud se k němu dodavatel smluvně zavázal.

VI. Závěrečná ustanovení

Tento reklamační řád byl schválen Valnou hromadou 20.2.2014

v Radešínské Svatce, dne 20.2. 2014

předseda DSO

.....