

O b e c R a d i m ě ř
569 07 Radiměř č.170, okr.Svitavy, IČO 00277258, tel.461 594 133,
e-mail : obec@radimer.net

Reklamační řád odvádění odpadních vod

1. Obecná ustanovení

Obec Radiměř zajišťující odvádění odpadních vod kanalizací pro veřejnou potřebu (dále jen kanalizace) vydává ve smyslu § 36 ods. 3 písm. h) zák. č. 274/2001 Sb., o vodovodech a kanalizacích pro veřejnou potřebu tento reklamační řád.

Reklamační řád stanovuje rozsah a podmínky odpovědnosti za vady poskytovaných služeb v souvislosti se zajištěním odvádění odpadních vod kanalizací, způsob a místo jejich uplatnění, včetně nároků vyplývajících z této odpovědnosti. Reklamační řád se vztahuje na odvádění odpadních vod kanalizací realizované na základě písemné smlouvy mezi dodavatelem a odběratelem.

2. Rozsah a podmínky reklamace

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

- a) na odvádění odpadních vod stanoveným způsobem
- b) na vady vzniklé na jednotné technologii domovních čerpacích stanic, včetně čerpací šachty a výtlačného odbočného řadu tlakové kanalizace.
- c) na vady administrativního charakteru
 - nesprávně zúčtované zálohy
 - vadu účtu, která brání jeho včasné úhradě

3. Uplatnění reklamace

Reklamaci uplatňuje odběratel bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30-ti dní od skutečnosti, která je důvodem reklamace:

- písemně na adresu pro doručování písemností uvedenou ve smlouvě o odvádění odpadních vod
- e-mailem na adresu obec@radimer.net
- osobně na Obecním úřadě Radiměř
- telefonicky na čísle 461 594 133

V případě telefonicky uplatněné reklamace je zaměstnanec dodavatele povinen vyhotovit o podané reklamaci písemný záznam (příloha č. 1- Protokol o reklamaci).

Písemná reklamáce musí obsahovat:

- jméno a příjmení nebo obchodní jméno odběratele
- adresu odběratele
- místo vypouštění odpadních vod
- popis vady nebo reklamáce
- číslo dokladu a datum vystavení

Stejně údaje jsou nezbytné pro reklamaci uplatněnou osobně či telefonicky.

4. Lhůta pro vyřízení reklamáce

Reklamáce musí být vyřízena nejpozději do 30-ti dnů ode dne uplatnění reklamáce, pokud se dodavatel s odběratelem nedohodlí jinak.

Odběratel je povinen poskytnout dodavateli nezbytnou součinnost při prošetřování a řešení reklamáce, umožnit přístup pověřeným zaměstnancům dodavatele do připojené nemovitosti za účelem prověření odvádění odpadních vod a předkládat dodavateli potřebné doklady k prověření správnosti účtovaného množství odváděných odpadních vod.

V případě reklamáce množství odvádění odpadních vod, popřípadě způsobu jejich odvádění zajistí dodavatel nejpozději do 3 pracovních dnů prošetření reklamáce na místě samém za přítomnosti odběratele nebo jím prověřené osoby.

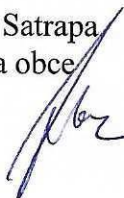
V případě oprávněné reklamáce je dodavatel povinen bez zbytečného odkladu na vlastní náklady reklamaci vyřešit, a to odstraněním závadného stavu a zajistit opravu fakturace vyplývající z reklamáce.

Reklamáce je vyřízena dnem odeslání písemné odpovědi poštou nebo e-mailem v případě, že odběratel takto komunikoval

5. Závěrečná ustanovení

Tento reklamační řád byl schválen Radou obce Radiměř dne 7.11.2013
a nabývá účinnosti od 7.11.2013.....

Roman Satrapa
starosta obce



Josef Češka
místostarosta obce

