Obec Kaňovice

REKLAMAČNÍ ŘÁD

I. Obecná ustanovení

1. Reklamační řád stanovuje informace o rozsahu a podmínkách odpovědnosti za vady, způsobu a místě jejich uplatnění, včetně nároků vyplývajících z této odpovědnosti.
2. Reklamační řád se vztahuje na odvádění odpadních vod realizované na základě písemné smlouvy uzavřené podle § 8 odst. 6, 16 a 17 zákona č. 274/2001 Sb.

II. Rozsah odpovědnosti dodavatele

1. Odběratel má právo uplatnit vůči dodavateli odpovědnost za vady a reklamaci odvádění odpadních vod v dohodnutém rozsahu a stanoveným způsobem.

III. Místo a forma uplatnění reklamace

1. Reklamaci uplatňuje odběratel písemně na adresu dodavatele uvedenou ve smlouvě o odvádění odpadních vod.
2. Písemná reklamace musí obsahovat identifikaci odběratele, místo vypouštění odpadních vod a popis vady nebo reklamace.
3. 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 vydá odběrateli na jeho žádost písemné potvrzení o tom, kdy odběratel právo uplatnil, co je obsahem reklamace a jaký způsob vyřízení reklamace odběratel požaduje, a dále potvrzení o datu a způsobu vyřízení reklamace.
2. Dodavatel je povinen prověřit všechny skutečnosti, které odběratel v reklamaci uvádí. K prověření přizve zástupce odběratele.
3. 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 odváděných odpadních vod.
4. V případě, že je reklamace uplatňována na základě vystavené faktury, je odběratel povinen tuto fakturu vrátit dodavateli a reklamaci uplatnit před uplynutím lhůty splatnosti.

5. Pokud není v tomto reklamačním řádu stanovena jiná lhůta pro uplatnění reklamace, platí, že odběratel je povinen uplatnit reklamaci bezodkladně pro zjištění vady, nejpozději však do 48 hodin od jejího zjištění.
6. Odběratel je povinen poskytnout dodavateli při vyřizování reklamace veškerou potřebnou součinnost, kterou lze po nespravedlivě požadovat.

V. Národy vyplývající z odpovědnosti za vady

1. V případě oprávněné reklamace množství odváděné odpadní vody bude postupováno podle § 19 zákona č. 274/2001 Sb. o vodovodech a kanalizacích ve znění pozdějších předpisů.
2. Dodavatel se zprostí odpovědnosti, pokud odběratel porušil ustanovení Kanalizačního řádu o kvalitě vypouštěných odpadních vod. V tomto případě hradí náklady spojené s reklamací odběratel.
3. V ostatních případech je dodavatel povinen bez zbytečného odkladu na vlastní náklady oprávněnou reklamaci vyřešit, a to odstraněním závadného stavu.
4. Uplatněním nároku z odpovědnosti za vady zůstává nedotčena odpovědnost dodavatele podle jiných právních předpisů.

VI. Závěrečná ustanovení

I po ukončení poskytování služeb může odběratel uplatnit reklamaci u dodavatele způsobem a na adrese uvedené v čl. III odst. 1 reklamačního řádu a současně platí pro tento případ i ostatní informace uvedené v tomto reklamačním řádu.

Tento reklamační řád nabývá účinnosti dnem 1.4.2019

V Kaňovicích dne 29.3.2019

OBEC KAŇOVICE
Kaňovice č.p. 45
763 41
IČO: 00226238