



Rozsah a podmínky odpovědnosti za vady, způsob a místo jejich uplatnění, včetně nároků vyplývajících z této odpovědnosti (reklamační řád)

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

Reklamaci uplatňuje odběratel zpravidla do 30 dnů od zjištění vady, není-li dále stanoveno jinak:

- a) písemně na adresu dodavatele uvedenou ve Smlouvě
- b) osobně v sídle dodavatele

Pouze v případě reklamace, kdy může dojít ke škodě na majetku nebo ohrožení zdraví osob, zaměstnanec dodavatele pověřený vyřizováním reklamací je povinen sepsat o tomto písemný záznam.

Písemná reklamace nebo záznam o reklamaci musí obsahovat:

- jméno a příjmení odběratele
- adresu odběratele
- místo odběru vody nebo vypouštění odpadních vod
- popis vady nebo reklamace

2. V případě, že není možno vyřídit reklamaci ihned na místě jejího podání (osobní návštěva), je dodavatel povinen zajistit její vyřízení a podání písemné zprávy odběrateli o způsobu jejího vyřízení bez zbytečného odkladu na adresu odběratele.

3. Odběratel je povinen poskytnout dodavateli nezbytnou součinnost při prošetřování a řešení reklamací, zejména je povinen zúčastnit se osobně odběru kontrolních vzorků nebo tímto pověřit jinou osobu, 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 odvádění odpadních vod.

4. Jednotlivé reklamace se řídí následujícími ustanoveními:

a) V případě reklamace odvádění odpadních vod v dohodnutém rozsahu a stanoveným způsobem zajistí dodavatel její prošetření na místě samém za přítomnosti odběratele nebo jím pověřené osoby. V případě poruchy vodovodní přípojky či vnitřního vodovodu a úniku měřené vody mimo kanalizaci je možné provést odečet poměrné části stočného. Odběratel však musí prokázat a technicky zdůvodnit únik a množství vody neodvedené kanalizací, a to neprodleně po zjištění závady.

b) Vzniknou-li chyby nebo omyly při vyúčtování nesprávným odečtem, početní chybou a podobně, mají odběratel i dodavatel nárok na vyrovnání nesprávně vyúčtovaných částek. Odběratel může uplatnit reklamace do 15 kalendářních dnů ode dne obdržení faktury, a to písemnou formou, kde uvede předmět reklamace, číslo faktury a adresu odběrného místa. U oprávněné reklamace dodavatel neprodleně provede vlastním nákladem opravu faktury, v opačném případě budou náklady vzniklé dodavateli vyúčtovány odběrateli.

c) Opravy nesrovnalostí údajů na faktuře, které byly zaviněny odběratelem (např. neohlášení změn, které je dle smlouvy o dodávce vody a odvádění odpadních vod povinen dodavateli bez zbytečného odkladu oznámit a chyba v identifikačních údajích), není odběratel oprávněn požadovat, pokud opravy budou přesto dodavatelem provedeny, pak na náklad odběratele.

5. Nároky vyplývající z odpovědnosti za vady:

Dodavatel je povinen bez zbytečného odkladu na vlastní náklady oprávněnou reklamaci vyřešit, a to odstraněním závadného stavu.

Eva Nepokojová, starostka obce Výrava