

Příloha č. 2 Reklamační řád

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

a) u dodávky vody

- na jakost dodané vody
- na množství dodané vody

b) u odvádění odpadních vod

- na odvádění odpadních vod v dohodnutém rozsahu a stanoveným způsobem
- na množství odváděných odpadních vod

Reklamaci uplatňuje odběratel:

a) písemně na adresu dodavatele uvedenou ve smlouvě.

b) osobně v sídle dodavatele, v obchodní kanceláři dodavatele nebo na příslušném provozním středisku dodavatele v době vymezené pro veřejnost s tím, že v případě ústně uplatněné reklamace je zaměstnanec dodavatele povinen na vyžádání sepsat o tomto písemný záznam.

c) telefonicky na tel.: +420 724 164 288 pouze v případě reklamace odvádění odpadních vod, kdy může dojít ke škodě na majetku nebo ohrožení zdraví osob, je dodavatel povinen na vyžádání sepsat o tomto záznam.

Písemná reklamační nebo záznam o reklamaci musí obsahovat:

- slovní označení „reklamační“
- jméno a příjmení odběratele
- adresu odběratele
- místo odběru vody nebo vypouštění odpadních vod
- popis vady nebo reklamace

V případě písemností zaslaných odběratelem na adresu dodavatele, které nebudou obsahovat výše uvedené údaje nezbytné pro řádné uplatnění reklamace, bude odběratel vyzván, aby tyto údaje doplnil. Pokud tak ve stanovené lhůtě neučiní, má se za to, že reklamační je již bezpředmětná.

2. V případě, že nelze 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. Reklamační musí být vyřízena nejpozději do 30 kalendářních dnů ode dne uplatnění reklamace, pokud se dodavatel s odběratelem nedohodli na delší lhůtě.

3. Odběratel je povinen poskytnout dodavateli nezbytnou součinnost při prošetřování a řešení reklamací, Za účelem prověření odvádění odpadních vod je zejména povinen umožnit přístup pověřeným zaměstnancům dodavatele do připojené nemovitosti a předkládat dodavateli potřebné doklady k prověření správnosti odvádění odpadních vod. Pokud odběratel neposkytne při vyřizování reklamace dodavateli potřebnou součinnost, není dodavatel termínem pro vyřízení reklamace vázán.

4. Jednotlivé reklamace se řídí následujícími ustanoveními:

V případě reklamace odvádění odpadních vod v dohodnutém rozsahu a stanoveným způsobem zajistí dodavatel prošetření reklamace na místě samém za přítomnosti odběratele nebo jím pověřené osoby.

V případě reklamace množství odváděných odpadních vod je dodavatel povinen prověřit údaje, na základě kterých bylo množství stanoveno.

Jestliže je s reklamací spojena nutnost vrátit vystavenou fakturu, je odběratel povinen tuto fakturu vrátit dodavateli před uplynutím lhůty splatnosti. Dodavatel je pak povinen podle povahy nesprávnosti faktury vyhotovit fakturu novou. Oprávněným vrácením faktury přestává běžet původní lhůta splatnosti. Odběratel může uplatnit reklamaci nejpozději do termínu splatnosti uvedeného na faktuře. V případě neoprávněné reklamace budou náklady vzniklé dodavateli vyúčtovány odběrateli.

5. Nároky vyplývající z odpovědnosti za vady

V případě oprávněné reklamace množství odvedené odpadní vody bude postupováno podle § 19 zákona č. 274/2001 Sb., zákona. V ostatních případech je dodavatel povinen bez zbytečného odkladu na vlastní náklady oprávněnou reklamaci vyřešit, a to odstraněním závadného stavu.