

Reklamační řád

vodovodní a kanalizační sítě



Technické služby Petřikov, s.r.o.
Petřikov 61, 251 69 Velké Popovice

Zpracovatel:

VAK Praha a.s.
IČ: 14192659
info@vakprahaas.cz
www.vakprahaas.cz

Vyhotoveno:

2/2025

Obsah

1. Titulní list.....	2
2. Obecná ustanovení	3
3. Rozsah a podmínky reklamace	4
4. Způsob a lhůty pro vyřízení reklamace.....	4
5. Nároky vyplývající z odpovědnosti za vady	5
6. Závěrečná ustanovení.....	5

1. Titulní list

Identifikační čísla majetkové evidence kanalizační sítě (IČME):

2122-720411-00240591-1/1	Vodovod Petříkov
2122-720429-00240591-1/1	Vodovod Radimovice
2122-720411-00240591-3/1	Kanalizace Petříkov
2122-720429-00240591-3/1	Kanalizace Radimovice

Vlastník:

Subjekt:

Sídlo:

IČ:

DIČ:

Zastoupen:

Obec Petříkov

Petříkov 61, 251 69 Velké Popovice

00240591

CZ00240591

Miloš Kačírek, starosta obce

Provozovatel:

Subjekt:

Sídlo:

IČ:

DIČ:

Zastoupen:

Technické služby Petříkov, s.r.o.

Petříkov 61, 251 69 Velké Popovice

24818933

CZ24818933

Miloš Kačírek, jednatel

Dodavatel:

Subjekt:

Sídlo:

IČ:

DIČ:

Zastoupen:

Technické služby Petříkov, s.r.o.

Petříkov 61, 251 69 Velké Popovice

24818933

CZ24818933

Miloš Kačírek, jednatel

2. Obecná ustanovení

Technické služby Petříkov, s.r.o. se sídlem Petříkov 61, 251 69 Velké Popovice jako dodavatel pitné vody a odvádění odpadních vod vydává ve smyslu § 36, odst. 3, písm. zákona č. 274/2001 Sb. o vodovodech a kanalizacích pro veřejnou potřebu a o změně některých zákonů (zákon o vodovodech a kanalizacích) a v návaznosti na zákon č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele v platném znění tento reklamační řád.

Reklamační řád stanovuje rozsah a podmínky odpovědnosti za reklamaci poskytovaných služeb v souvislosti se zajištěním dodávek pitné vody a odvádění odpadních vod kanalizací, způsob a místo jejich uplatnění včetně nároků vyplývajících z této odpovědnosti.

Reklamační řád se vztahuje na dodávku pitné vody z veřejného vodovodu a odvádění odpadních vod kanalizací realizovaných na základě písemné smlouvy uzavřené podle § 8, odst.5 zákona 274/2001 Sb., o vodovodech a kanalizacích pro veřejnou potřebu a o změně některých zákonů (zákon o vodovodech a kanalizacích).

3. Rozsah a podmínky reklamace

Odběratel má právo uplatnit vůči dodavateli odpovědnost za vady (dále též jen „reklamaci“):
u dodávek pitné vody a odvádění odpadních vod:

- na dodávku pitné vody v dohodnutém rozsahu a stanoveným způsobem
- na množství odváděných odpadních vod
- na odvádění odpadních vod v dohodnutém rozsahu a stanoveným způsobem
- na množství odváděných odpadních vod.

Reklamaci uplatňuje odběratel:

- písemně na adresu pro doručování písemností uvedenou ve smlouvě o dodávce vody a odvádění odpadních vod,
- osobně na Obecním úřadu v aktuálně platných úředních hodinách s tím, že v případě ústně uplatněné reklamace je pracovník dodavatele pověřený vyřizováním reklamací sepsat o tomto písemný záznam.

V případě reklamace dodávek pitné vody a odvádění odpadních vod, kdy může dojít ke škodě na majetku nebo ohrožení zdraví osob, lze reklamaci uplatnit telefonicky na **603 415 739**.

Písemná reklamace musí obsahovat:

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

Stejně údaje jsou nezbytné pro reklamaci uplatněnou telefonicky. Pracovník dodavatele pověřený přijímáním telefonicky podaných reklamací je povinen vyhotovit o takto podané reklamaci písemný záznam s uvedením výše specifikovaných údajů nezbytných pro vyřízení reklamace.

V případě písemností zaslaných odběratelem na adresu dodavatele, které nebudou obsahovat výše uvedené údaje nezbytné pro řádné uplatnění reklamace, nebudou tyto kvalifikovány jako reklamace a budou dodavatelem řešeny jako stížnosti v souladu s obecně závaznými právními předpisy.

4. Způsob a lhůty pro vyřízení 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 nedohodlí na delší lhůtě.

Odběratel je povinen poskytnout dodavateli nezbytnou součinnost při prošetřování a řešení reklamací, zejména je povinen umožnit přístup k vnitřnímu vodovodu a kanalizaci, zúčastnit se osobně odběru kontrolních vzorků nebo tímto pověřit jinou osobu, umožnit přístup pověřeným osobám dodavatele do připojené nemovitosti za účelem prověření dodávek pitné vody a odvádění odpadních vod a dále předkládat dodavateli potřebné doklady k prověření správnosti účtovaného množství dodané pitné vody a odvádění odpadních vod.

Reklamační řád

- a) V případě reklamace dodávek pitné vody nebo odvádění odpadních vod v dohodnutém rozsahu a stanoveným způsobem zajistí dodavatel nejpozději do 5 pracovních dnů prošetření reklamace na místě samém za přítomnosti odběratele nebo jím pověřené osoby.
- b) V případě reklamace množství dodávané pitné vody nebo odváděných odpadních vod je dodavatel povinen do 5 dnů prověřit údaje, na základě, kterých je množství stanoveno. V případech velkých provozoven využívaných k podnikatelským účelům, kdy není množství odpadních vod měřeno, může se dodavatel s odběratelem dohodnout na prověření množství odvádění odpad umístěním měřicího zařízení dodavatele na dohodnutém místě a po stanovenou dobu.
- c) Jestliže je s reklamací spojena nutnost vrátit vystavený daňový doklad, je odběratel povinen tento daňový doklad vrátit dodavateli před uplynutím lhůty splatnosti. Dodavatel je pak povinen podle povahy nesprávnosti daňový doklad opravit nebo vyhotovit nový s uvedením nové lhůty splatnosti. Oprávněným vrácením daňového dokladu přestává běžet původní lhůta splatnosti.

5. Nároky vyplývající z odpovědnosti za vady

1. V případě oprávněné reklamace množství dodávané pitné vody nebo odvedené odpadní vody je dodavatel povinen nároky odběratele uspokojit bez zbytečného odkladu a v souladu s obecně platnými právními předpisy, zejména ustanoveními §17 a §19 zákona č. 274/2001 Sb., o vodovodech a kanalizacích a dále zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku.
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 za škody způsobené provozem dle zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku v platném znění, přičemž při uplatnění nároku odběratel není tímto reklamačním řádem vázán.

6. Závěrečná ustanovení

Tento reklamační řád nabývá účinnosti dnem 27 -03- 2025

27 -03- 2025 8/24/2025

Datum schválení zastupitelstvem

Technické služby Petřikov s.r.o.
Petřikov 61, 251 69 Velké Popovice
IČ: 24810733 DIČ: CZ24810733

Otisk razítka a podpis