



Technické služby Nové Strašecí, s.r.o.
Lipová 1172, 271 01 Nové Strašecí
IČ: 27236846, DIČ: CZ27236846

REKLAMAČNÍ ŘÁD

I. Obecná ustanovení

Společnost Technické služby Nové Strašecí, s.r.o. jako dodavatel odvádění odpadních vod veřejnou kanalizací vydává ve smyslu § 36, odst. 3, písm. c. zákona č. 274/2001 Sb. o vodovodech a kanalizacích pro veřejnou potřebu a o změně některých zákonů tento reklamační řád.

Reklamační řád stanovuje rozsah a podmínky odpovědnosti za vady odvádění odpadních vod veřejné kanalizace, způsob a místo jejich uplatnění včetně nároků vyplývajících z této odpovědnosti. Reklamační řád se vztahuje na odvádění odpadních vod kanalizací, které se uskutečňují na základě smlouvy uzavřené podle § 8 odst. 6 zákona č. 274/2001 Sb.

II. Rozsah odpovědnosti

Odběratel má právo uplatnit vůči provozovateli odpovědnost za vady a reklamaci u odvádění odpadních vod na dohodnutý způsob odvádění odpadních vod a na množství odváděných odpadních vod.

III. Místo a forma uplatnění reklamace

Reklamaci uplatňuje odběratel písemně na adresu sídla společnosti Technické služby Nové Strašecí, s.r.o., Lipová 1178, 271 01 Nové Strašecí. Reklamaci je možno podat v pondělí - pátek 7,30 – 15,30 hodin.

Také nás můžete kontaktovat na e-mailové adrese: info@tsns.cz.

Telefonicky lze reklamaci závady v odvádění odpadních vod podat na tel. **313 572 611** (pondělí - pátek 7,30 – 15,30)

Reklamaci, v jejímž důsledku může dojít ke škodě na majetku nebo ohrožení zdraví osob lze podat na tel. **602 395 312** (Městská policie)

Písemná reklamace musí obsahovat jméno a příjmení odběratele, adresu odběratele, místo vypouštění odpadních vod, popis vady nebo reklamace.

Stejné údaje jsou nezbytné pro reklamaci uplatněnou osobně, telefonicky nebo e-mailem. Zaměstnanec dodavatele, pověřený přijímáním 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.

IV. Způsob a lhůty pro vyřízení reklamace

Dodavatel je povinen zajistit, aby po celou provozní dobu byl přítomen zaměstnanec pověřený vyřizováním reklamací. V případě, že není možno vyřídit reklamaci ihned na místě jejího podání, je dodavatel povinen zajistit její vyřízení a podání písemné zprávy o způsobu vyřízení na adresu odběratele bez zbytečného odkladu.

Odběratel je povinen poskytnout dodavateli nezbytnou součinnost při prošetřování a řešení reklamace, zejména je povinen umožnit přístup na místo za účelem kontroly, umožnit přístup



Technické služby Nové Strašecí, s.r.o.
Lipová 1172, 271 01 Nové Strašecí
IČ: 27236846, DIČ: CZ27236846

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.

Postup při reklamačním řízení:

- a) V případě reklamace odvádění odpadních vod v dohodnutém rozsahu a stanoveným způsobem zajistí dodavatel v havarijních případech neprodleně, v ostatních případech nejpozději do 24 hodin prošetření reklamace na místě samém, za přítomnosti odběratele nebo jím pověřené osoby. V ostatních případech dodavatel prošetří reklamaci do 3 dnů.
- b) V případě reklamace množství odváděných odpadních vod je dodavatel povinen do 30 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 odpadních vod umístěním měřícího zařízení dodavatele na dohodnutém místě a po stanovenou dobu.
- c) Ostatní reklamace vyřídí pracovník pověřený dodavatelem nejpozději do 30 dnů od podání reklamace
- d) Ve zvláště složitých případech, kdy k vyřízení reklamace je třeba předložení dalších úkonů (znalecký posudek, odborné vyjádření atd.) se lhůta uvedená v bodě c) prodlužuje o dobu nutnou k zajištění těchto úkonů.

V. Nároky vyplývající z odpovědnosti za vady

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