Město Nejdek – provozovatel vodovodů a kanalizace

Náměstí Karla IV. 239, 362 21 Nejdek

REKLAMAČNÍ PROTOKOL

**Odběratel:**

Jméno a příjmení / název firmy: .........................................................................................................................

Datum narození / IČ firmy: .................................................................................................................................

Adresa odběrného místa: ...................................................................................................................................

Adresa odběratele: .............................................................................................................................................

Tel. číslo / e-mail: ...............................................................................................................................................

**Popis vady nebo reklamace:**

**Podpis odběratele a datum:**

**Protokol přijal zástupce provozovatele vodovodů a kanalizace:**

Jméno a příjmení: ...............................................................................................................................................

Funkce: ...............................................................................................................................................................

Datum: ...............................................................................................................................................................

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

a) u dodávky vody

-       na jakost dodávané vody

-       na množství dodané vody, na její vysoký nebo nízký tlak

b) u odvádění 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 v kanceláři Odboru vodovodů a kanalizace v úředních dnech a hodinách, tj. v pondělí a ve středu od 8:00 do 15:00 hod s tím, že v případě ústně uplatněné reklamace je zaměstnanec dodavatele přijímající reklamaci povinen sepsat o tomto písemný záznam.

V případě reklamace jakosti dodávané vody nebo odvádění odpadních vod, kdy může dojít ke škodě na majetku nebo ohrožení zdraví osob, lze reklamaci uplatnit telefonicky na telefonním čísle 773 773 840.

Písemná reklamace musí obsahovat:

-       jméno a příjmení odběratele,

-       adresu odběratele,

-       místo odběru vody nebo vypouštění odpadních vod,

-       popis vady nebo reklamace.

Stejné údaje jsou nezbytné pro reklamaci uplatněnou telefonicky. Zaměstnanec 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.