

Reklamační řád Zásadské vodárenské společnosti s.r.o.

1) Základní informace pro odběratele

Zásadská vodárenská společnost s.r.o., Zásada č.p. 188, IČO 64049485 je provozovatelem veřejného vodovodu a splaškové kanalizace v Městysě Zásada, zároveň je Zásadská vodárenská společnost s.r.o. (dále jen ZVS) vlastníkem tohoto vodovodu a části kanalizace a ČOV v Městysě Zásada. ZVS je zřízena a 100% vlastněna Městyssem Zásada. Jednatel ZVS je vždy starosta Městysse Zásada, valnou hromadou ZVS s.r.o. je zastupitelstvo Městysse Zásada.

2) Místo a způsob podání reklamace

Odběratelé ZVS, (t.j. jak odběratelé vody, tak ti kteří vypouští splašky do veřejné splaškové kanalizace), kteří mají uzavřenou smlouvu o dodávce pitné vody nebo o odvádění splaškové vody mohou reklamovat nasmlouvanou službu z hlediska její kvality, množství, i správnosti fakturované ceny. Dále mohou odběratelé reklamovat i jiné závady na poskytované službě. Reklamace jsou přijímány pouze v písemné formě v kanceláři Městysse Zásada u účetní ZVS s.r.o. Reklamace by měla obsahovat kromě předmětu reklamace i možné spojení na odběratele (minimálně adresu na níž lze odpověď zaslat poštou) nejlépe však i telefonické spojení nebo e-mailovou adresu. Reklamace zaslané e-mailem nebudou přijímány.

Úřední hodiny v nichž lze reklamace v kanceláři Městysse podávat jsou:

Pondělí 8 - 12 a 13 - 16 hod

Středa 8 - 12 a 13 - 17 hod

V případě nepřítomnosti paní účetní převezme reklamaci sekretariát. Převzetí reklamace bude odběrateli na kopii či stejnopise potvrzeno s uvedením data podání.

3) Vyřízení reklamace

ZVS vyřídí reklamaci, s ohledem na její vliv na provoz veřejného vodovodu či kanalizace nebo provoz domácností či provozovny odběratele, v co nejkratším čase, maximálně však do 30ti dnů od jejího podání .

Reklamace bude řešena v souladu se Zákonem o vodovodech a kanalizacích č.274/2001 a vyhl. 428/2001 ve znění platných novel. Bude dle okolností přihlédnuto k dalším souvisejícím zákonným předpisům (např. Občanský zákoník, Stavební zákon, účetní předpisy, apod.)

4) Reklamace v případě havarijní situace

V případě vzniku havarijní situace (např. náhlé vniknutí vody do sklepa domu, ať již z důvodů poruchy vodovodu či vod. přípojky, nebo naopak při náhlém přerušení dodávky vody aniž by se jednalo o odstávku vodovodu, nebo při přerušení odtoku splašků z domu) je možno a vhodné podat reklamaci co nejrychleji - nejlépe telefonicky u těchto pracovníků ZVS :


pracovník ZVS s.r.o tel. 739 682 571

zodpovědná osoba ZVS s.r.o..... tel. 602 309 804

jednatel ZVS s.r.o. tel. 724 184 674

Přestože se v některých těchto případech nebude jednat o uznatelnou reklamaci, je třeba provést co nejrychlejší oznámení takovéto situace, protože např. za škody vzniklé poruchou vodovodní přípojky odpovídá, až do jejího nahlášení provozovateli vodovodu, vlastník přípojky.

Za ZVS s.r.o. 14.10.2017 Andrea Princová - jednatelka


Zásadská
vodárenská společnost s.r.o.
488 25 ZÁSADA 188, Tel.: 483 385 167-8
č.ú.: 962 11 93 79/0800
IČO: 64049485, DIČ: CZ64049485