

Reklamační řád

1. Obecná ustanovení

- 1.1. KMS KRASLICKÁ MĚSTSKÁ SPOLEČNOST s.r.o. jako dodavatel pitné vody z veřejného vodovodu a odvádění odpadních vod veřejnou kanalizací vydává ve smyslu § 36 odst. 3 písm. g) zák. č. 274/2001 Sb., o vodovodech a kanalizacích, ve znění pozdějších předpisů, pro veřejnou potřebu tento reklamační řád.
- 1.2. Reklamační řád stanovuje rozsah a podmínky odpovědnosti za vady poskytovaných služeb v souvislosti s dodávkou vody vodovodem a poskytovaných služeb v souvislosti se zajištěním odvádění odpadních vod kanalizací, způsob a místo jejich uplatnění včetně nároků odběratele vyplývajících z této odpovědnosti.
- 1.3. Reklamační řád se vztahuje na dodávku vody z vodovodu a odvádění odpadních vod kanalizací realizovaných na základě písemné smlouvy uzavřené podle § 8 odst. 6 výše uvedeného zákona mezi dodavatelem a odběratelem.

2. Rozsah a podmínky reklamace

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

- a) u dodávky vody
 - na jakost dodávané vody
 - na množství fakturované vody
- b) u odvádění odpadních vod
 - na množství odváděných odpadních vod
 - na způsob odvádění odpadních vod
 - na množství fakturovaných odpadních vod
- c) u vyúčtování
 - jakoukoliv vadu vyúčtování, která brání jeho včasné úhradě

3. Místo a forma uplatnění reklamace

3.1. Reklamaci uplatňuje odběratel:

3.1.1. písemně

- poštou nebo osobním doručením na adresu **Pohraniční stráž 367, 358 01 Kraslice** – zákaznické centrum
- elektronickou poštou na adresu **kms@kmsro.cz**
- datovou zprávou odeslanou z datové schránky odběratele do datové schránky dodavatele **pyvfz2b**

3.1.2. telefonicky lze uplatnit na havarijní telefonní lince 602 529 446 s nepřetržitým provozem (případně na tel. lince zákaznického centra 352 696 548 v provozních hodinách uvedených na webových stránkách dodavatele www.kmsro.cz) pouze



reklamace jakosti dodávané pitné vody nebo závady v odvádění odpadních vod, kdy může dojít ke škodě na majetku nebo ohrožení zdraví osob. Odběratel je povinen telefonickou reklamaci následně bez zbytečného odkladu doplnit písemně dle bodu 3.1.1. Pokud tak odběratel neučiní ani do 3 pracovních dnů od uplatnění telefonické reklamace, nelze k takové reklamaci přihlížet.

3.2. Každá reklamace musí obsahovat:

- jméno a příjmení nebo název odběratele
- u právnické osoby a fyzické podnikající osoby IČ
- adresu odběratele a kontaktní údaje
- místo odběru pitné vody nebo vypouštění odpadních vod
- popis vady nebo reklamace
- datum podání reklamace

Pro reklamaci je možné využít formulář Reklamačního protokolu, který tvoří přílohu tohoto reklamačního řádu. Zaměstnanec dodavatele oprávněný k přijetí reklamace osobním doručením je povinen potvrdit odběrateli přijetí reklamace.

3.3. V případě, že reklamace odběratele nebude obsahovat výše uvedené údaje nezbytné pro řádné uplatnění reklamace, bude odběratel vyzván, aby tyto údaje doplnil. Pokud tak ve stanovené lhůtě neučiní, nebudou tyto kvalifikovány jako reklamace a budou dodavatelem řešeny jako oznámení v souladu s obecně závaznými právními předpisy.

4. Lhůty pro vyřízení reklamace a součinnost

- 4.1.** Dodavatel je povinen zajistit, aby po celou pracovní dobu byl v kontaktních centrech přítomen zaměstnanec oprávněný přijímat, případně vyřizovat 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 kontaktní údaje odběratele. Reklamace musí být řešena ve lhůtě 30 dnů od uplatnění reklamace, pokud se dodavatel s odběratelem nedohodli na lhůtě delší. Ve zvláště složitých případech, kdy k vyřízení je třeba předložení dalších úkonů (znalecký posudek, odborné vyjádření atd.) se lhůta prodlužuje o dobu potřebnou k zajištění těchto úkonů.
- 4.2.** Dodavatel je povinen prověřit všechny závažné skutečnosti uváděné odběratelem v reklamaci, které se přímo týkají poskytovaných služeb v souvislosti se zajištěním dodávky vody a odvádění odpadních vod.
- 4.3.** Odběratel je povinen poskytnout dodavateli nezbytnou součinnost při prověřování a řešení reklamací, zejména je povinen umožnit přístup k vodoměru za účelem jeho kontroly, odečtu stavu nebo jeho výměny v souvislosti s prověřením jeho funkčnosti, zúčastnit se osobně odběru kontrolních vzorků nebo tímto pověřit jinou osobu, umožnit přístup 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.

- 4.4. Vadu vyúčtování služeb (fakturované údaje) může odběratel reklamovat bez zbytečného odkladu poté, co měl možnost takovou vadu zjistit. Dodavatel je povinen podle povahy nesprávnosti vystavenou fakturu opravit nebo vyhotovit fakturu novou. Oprávněnou reklamaci fakturovaných údajů přestává běžet původní lhůta splatnosti faktury. V případě neoprávněné reklamace zůstává v platnosti lhůta splatnosti faktury a náklady spojené s takovou reklamací budou účtovány odběrateli.

5. Postup při reklamačním řízení pro dodávky pitné vody

- 5.1. Zhoršené sensorické vlastnosti dodávané vody (pach, zákal, barva apod.) musí být reklamovány odběratelem bez zbytečného odkladu po jejím zjištění. Na základě popisu reklamované vady rozhodne pověřený zaměstnanec dodavatele, zda bude proveden kontrolní odběr vzorku vody v dané lokalitě, přičemž při tomto rozhodování vychází z již provedených a vyhodnocených vzorků vody dodávaných stejným vodovodem v dané lokalitě na základě plánu kontroly pitné vody dle zákona č. 258/2000 Sb., o ochraně veřejného zdraví, v platném znění, schváleného orgánem ochrany veřejného zdraví. V případě, že odběratel bude trvat na provedení kontrolního odběru vzorku a následném rozboru vody, přestože mu byl pověřeným zaměstnancem dodavatele předložen přehled výsledků rozborů vody v dané lokalitě s tím, že tyto splňovaly hygienické požadavky na pitnou vodu stanovené platnými právními předpisy nebo povolené orgánem ochrany veřejného zdraví a reklamáce bude po provedení rozboru pitné vody kvalifikována jako neoprávněná, uhradí odběratel náklady na provedení odběru a rozboru kontrolního vzorku vody. Odběr kontrolního vzorku zajistí dodavatel bez zbytečného odkladu od uplatnění reklamace za přítomnosti odběratele nebo jím pověřené osoby na odběrném místě, kterého se reklamáce jakosti pitné vody týká. Analýzu odebrané reklamované pitné vody zajistí dodavatel v akreditované laboratoři.
- 5.2. Na základě reklamace množství dodané pitné vody, kdy ze strany odběratele není zpochybňována funkčnost vodoměru a správnost měření, zajistí dodavatel ve lhůtě do 7 pracovních dnů od podání reklamace provedení kontrolního odečtu stavu vodoměru. V případě požadavku odběratele se provede kontrolní odečet za přítomnosti odběratele nebo jím pověřené osoby. Vyhodnocení reklamace bude provedeno bezprostředně po provedení kontrolního odečtu stavu vodoměru a porovnání zjištěných údajů s údaji o odběrném místě vedeném dodavatelem.
- 5.3. Vodoměr podléhá úřednímu ověření podle zvláštních právních předpisů. Má-li odběratel pochybnosti o správnosti měření dodané pitné vody vodoměrem nebo zjistí-li závadu na vodoměru, má právo požádat o jeho přezkoušení. Toto právo lze uplatnit nejpozději při výměně vodoměru. Dodavatel je povinen na základě písemné žádosti odběratele ve lhůtě do 30 dnů od jejího doručení zajistit přezkoušení vodoměru u subjektu oprávněného provádět státní metrologickou kontrolu měřidel, přičemž odběratel je



povinen poskytnout dodavateli k výměně vodoměru nezbytnou součinnost. Výsledky přezkoušení oznámí dodavatel neprodleně písemně odběrateli.

- 5.4. Zjistí-li se při přezkoušení vodoměru vyžádaném odběratelem, že údaje vodoměru nespĺňují některý z požadavků stanovených zvláštním právním předpisem (zákon č. 505/1990 Sb., o metrologii, v platném znění) nebo pozbylo platnosti ověření vodoměru podle tohoto zvláštního předpisu, považuje se vodoměr za nefunkční a dodavatel hradí náklady spojené s jeho výměnou a přezkoušením. V opačném případě hradí náklady spojené s výměnou a přezkoušením vodoměru odběratel.
- 5.5. Odběratel má právo zajistit si na vlastní náklady metrologickou zkoušku vodoměru na místě instalace, a to nezávislým měřidlem, připojeným na odbočení s uzávěrem za osazeným vodoměrem na potrubí vnitřního vodovodu před jeho prvním rozdělením. Tuto zkoušku provede za přítomnosti dodavatele na základě smlouvy s odběratelem Český metrologický institut, pokud to vnitřní vodovod umožňuje. Zjistí-li se odchylka větší, než připouští zvláštní právní předpis (zákon č. 505/1990 Sb., o metrologii, v platném znění), vodoměr se považuje za nefunkční.
- 5.6. Stanovení množství dodané vody při nefunkčním vodoměru dle bodu 5.4 a 5.5 se provádí podle skutečného odběru ve stejném období roku předcházejícímu tomu období, které je předmětem reklamace nebo žádosti o přezkoušení vodoměru. V případě, že takové údaje nejsou k dispozici, nebo jsou zjevně zpochybnitelné, stanoví se množství dodané vody podle následného odběru ve stejném období roku nebo podle směrných čísel spotřeby vody, pokud se dodavatel s odběratelem nedohodne jinak. Za období k vypořádání se přitom považuje období od posledního skutečně provedeného odečtu vodoměru předcházejícího skutečnému odečtu vodoměru na základě kterého došlo k výměně vodoměru, do dne výměny vodoměru, související s reklamací nebo žádostí o jeho přezkoušení.
- 5.7. Byla-li nefunkčnost nebo poškození vodoměru způsobena nedostatečnou ochranou vodoměru odběratelem nebo přímým zásahem odběratele vedoucím k poškození vodoměru, hradí újmu a náklady spojené s výměnou vodoměru odběratel.

6. Postup při reklamačním řízení pro odvádění odpadních vod

- 6.1. V případě reklamace množství odváděných odpadních vod a způsobem jejich odvádění zajistí dodavatel bez zbytečného odkladu prošetření reklamace na místě samém za přítomnosti odběratele nebo jím pověřené osoby. Pokud odběratel nebo jím pověřená osoba nebude přítomna prošetření reklamace na místě samém ve stanoveném nebo dohodnutém termínu, bude reklamace považována za bezpředmětnou.
- 6.2. V případě reklamace množství fakturovaných odpadních vod, resp. srážkových vod, je dodavatel povinen do 30 dnů prověřit údaje na základě kterých je množství stanoveno.



7. Nároky vyplývající z odpovědnosti za vady

- 7.1. V případě dodávky pitné vody, u které bylo na základě reklamace její jakosti prokázáno, že nesplňuje hygienické požadavky na pitnou vodu dle vyhlášky č. 252/2004 Sb. a která byla orgánem ochrany veřejného zdraví ve smyslu zákona č. 258/2000 Sb. prohlášena za užitkovou, má odběratel právo na poskytnutí slevy z vodného, přičemž výše této slevy bude stanovena individuálně s přihlédnutím k závažnosti vady.
- 7.2. V případě oprávněné reklamace množství fakturované pitné vody bude postupováno dle § 17 zákona č. 274/2001 Sb., v případě reklamace fakturovaného množství odvedené odpadní vody podle § 19 téhož zákona. Dodavatel vystaví k vydané faktuře opravný daňový doklad (dobropis) na uznaný objem reklamace.
- 7.3. V případě neoprávněné reklamace budou náklady vzniklé dodavateli vyúčtovány odběrateli. Dodavatel neodpovídá za vady, pokud se prokáže, že odběratel porušil ustanovení Kanalizačního řádu o kvalitě vypouštěných odpadních vod.
- 7.4. V ostatních případech je dodavatel povinen bez zbytečného odkladu na vlastní náklady oprávněnou reklamaci vyřešit, a to způsobem, který bude v souladu s uplatněným nárokem odběratele z odpovědnosti za vadu a příslušnými ustanoveními zákona.

8. Mimosoudní řešení spotřebitelských sporů

V případě, že odběratel, který je spotřebitelem dle zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, nesouhlasí s výsledkem vyřízení reklamace u dodavatele, je oprávněn obrátit se na Českou obchodní inspekci (ČOI) jako subjekt mimosoudního řešení spotřebitelských sporů. Bližší informace je možné získat na webových stránkách ČOI www.coi.cz.

9. Závěrečná ustanovení

- 9.1. Vztahy mezi odběratelem a dodavatelem, které nejsou výslovně reklamačním řádem upraveny se řídí podle platných právních předpisů.
- 9.2. Zrušuje se reklamační řád ze dne 30. 5. 2003. Reklamace zahájené před 1. 1. 2024 se vyřídí podle reklamačního řádu platného v době podání reklamace.
- 9.3. Tento reklamační řád nabývá účinnosti dne 1. 1. 2024.

V Kraslicích dne 21.12.2023

KMS KRASLICKÁ MĚSTSKÁ SPOLEČNOST s.r.o.

Pohraniční stráže 367

358 01 KRASLICE

IČO: 25241800, DIČ: CZ25241800



Sídlo: Pohraniční stráže 367
358 01 Kraslice
IČO: 25241800
DIČ: CZ25241800

Bracháčková
Michaela Bracháčková, MSc.

jednatel

Miloslav Poslední
Miloslav Poslední

telefon: (+420) 352 696 548
e-mail: kms@kmsro.cz
ID datové schránky: pyvfz2b

bankovní spojení:
Komerční banka, a.s.,
číslo účtu 19-8363530277/0100