

REKLAMAČNÍ ŘÁD

pro dodávky tepelné energie pro vytápění a teplé vody

1. Obecná ustanovení

- 1.1. KMS KRASLICKÁ MĚSTSKÁ SPOLEČNOST s.r.o. jako provozovatel (dále jen „dodavatel“) výroby tepelné energie a rozvodů tepla a teplé vody vydává v návaznosti na energetický zákon č. 458/2000 Sb., ve znění pozdějších předpisů, a zákon č. 634/1992 Sb. o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů, tento Reklamační řád.
- 1.2. Reklamační řád stanovuje rozsah a podmínky odpovědnosti za vady poskytovaných služeb v souvislosti se zajištěním dodávek tepelné energie pro vytápění (dále „teplo“) a teplé vody (dále „TV“). Dále stanovuje způsob a místo jejich uplatnění včetně nároků odběratele, vyplývajících z odpovědnosti dodavatele.
- 1.3. Reklamační řád se vztahuje na dodávku tepla a TV na základě písemné Smlouvy o dodávce tepelné energie a teplé vody uzavřené podle výše uvedeného energetického zákona mezi dodavatelem a odběratelem.

2. Rozsah a podmínky reklamace

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

- a) u dodávky tepla
 - nedostatečný tlak a množství teplonosného média,
 - nedostatečná teplota teplonosného média,
- b) u dodávky TV
 - nedostatečný tlak a množství TV
 - nedostatečná teplota TV
 - dlouhotrvající zabarvení TV
- 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 dodavatele **Pohraniční stráž 367, 358 01 Kraslice** – zákaznické centrum, nebo
 - elektronickou poštou na adresu **kms@kmssro.cz**, nebo
 - datovou zprávou odeslanou z datové schránky odběratele do datové schránky dodavatele **pyvfz2b**
- 3.1.2. telefonicky lze uplatnit na havarijní telefonní lince **602 840 621** s nepřetržitým provozem (případně na tel. lince zákaznického centra **352 696 548** v provozních

hodinách uvedených na webových stránkách dodavatele www.kmssro.cz) případy, 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 reklamační žádost musí obsahovat:

- jméno a příjmení nebo název odběratele
- u právnické osoby a fyzické podnikající osoby IČ
- adresu odběratele a kontaktní údaje
- adresu odběrného místa TE
- popis vady nebo reklamace
- datum podání reklamace a podpis odběratele

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

3.3. V případě, že reklamační žádost 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 reklamační žádost 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 provozní dobu byl v kontaktních centrech přítomen zaměstnanec oprávněný přijímat, případně vyřizovat reklamační žádosti. 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. Reklamační žádost musí být řešena ve lhůtě 15 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 TV a tepla.
- 4.3.** Odběratel je povinen poskytnout dodavateli nezbytnou součinnost při prověřování a řešení reklamací, zejména je povinen umožnit přístup k měřidlu tepla 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 dodávky tepla a TV a předkládat dodavateli potřebné doklady k prověření správnosti účtovaného množství dodaného tepla a TV.

- 4.4. Vadu vyúčtování služeb (fakturované údaje) musí odběratel reklamovat bez zbytečného odkladu poté, co měl možnost takovou vadu zjistit nejpozději do 30 dnů od převzetí vyúčtování. Dodavatel je povinen podle povahy nesprávnosti vystavenou fakturu opravit nebo vyhotovit fakturu novou. Oprávněnou reklamací 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 TV a tepla

- 5.1. Na základě reklamace množství tepla, kdy ze strany odběratele není zpochybňována funkčnost měřiče tepla 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 bez zbytečného odkladu po provedení kontrolního odečtu stavu měřiče tepla a porovnání zjištěných údajů s údaji o odběrném místě vedeném dodavatelem.
- 5.2. Má-li odběratel pochybnosti o správnosti měření nebo zjistí-li závadu na měřiči tepla, má právo požádat o jeho přezkoušení. Toto právo lze uplatnit nejpozději při výměně měřiče tepla. Dodavatel je povinen na základě písemné žádosti odběratele do 30 dnů ode dne doručení jeho žádosti zajistit přezkoušení měřiče tepla u autorizovaného metrologického střediska, přičemž odběratel je povinen poskytnout dodavateli k odečtu i výměně měřiče tepla nezbytnou součinnost; přezkoušení není nutné, jeli nefunkčnost měřiče tepla jasně patrná. Výsledek přezkoušení oznámí dodavatel neprodleně písemně odběrateli. Zjistí-li se při přezkoušení měřiče tepla vyžádaném odběratelem, že údaje měřiče tepla nesplňují některý z požadavků stanovených metrologickými předpisy nebo pozbylo platnosti ověření měřiče tepla podle tohoto zvláštního předpisu, považuje se měřič tepla za nefunkční a dodavatel hradí náklady spojené s jeho výměnou a přezkoušením. V opačném případě hradí náklady spojené s výměnou a přezkoušením měřiče tepla odběratel.
- 5.3. Zjistí-li se odchylka měření větší než přípustná, bude měřič tepla považován za nefunkční. Množství skutečně dodaného tepla se stanoví na základě údajů z klimaticky srovnatelných období před vznikem závady, přičemž se přihlédne k průběhu venkovních teplot, délce otopného období, provoznímu režimu odběrného zařízení a dalším technicky doložitelným skutečnostem. Nelze-li množství dodaného tepla stanovit uvedeným způsobem, určí se náhradním výpočtem na základě projektovaných parametrů odběrného místa, skutečných provozních údajů zdroje tepla, klimatických podmínek daného období a dalších dostupných podkladů, případně znaleckého posudku. Zvolený způsob stanovení musí být průkazný, technicky odůvodnitelný

a přezkoumatelný. U odběrných míst, kde není spotřeba TV měřena a náklady jsou rozúčtovávány podle pravidel platných pro daný objekt, se při reklamaci vychází z podkladů použitých pro rozúčtování nákladů za předchozí zúčtovací období.

- 5.4. Za období k vypořádání se přitom považuje období od posledního skutečně provedeného odečtu měřiče tepla předcházejícího skutečnému odečtu měřiče tepla, na základě, kterého došlo k výměně měřiče tepla, do dne výměny měřiče tepla, související s reklamací nebo žádostí o jeho přezkoušení.
- 5.5. Byla-li nefunkčnost nebo poškození měřiče tepla způsobena nedostatečnou ochranou odběratelem nebo přímým zásahem vedoucím k poškození měřiče tepla, hradí škodu a náklady spojené s výměnou měřiče tepla odběratel.

6. Mimosoudní řešení spotřebitelských sporů

- 6.1. 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 Energetický regulační úřad (ERU) jako subjekt mimosoudního řešení spotřebitelských sporů. Bližší informace je možné získat na webových stránkách ERU www.eru.cz.
- 6.2. Vztahy mezi odběratelem a dodavatelem, které nejsou výslovně reklamačním řádem upraveny se řídí podle platných právních předpisů.

7. Závěrečné ujednání

7.1. Tento reklamační řád nabývá účinnosti dne

V Kraslicích dne **1.7.2026**



Michaela Bracháčková, MSc.

jednatelé



Miloslav Poslední

KMS KRASLICKÁ MĚSTSKÁ SPOLEČNOST s.r.o.

Pohraniční stráž 367

358 01 Kraslice

Zaregistrováno u Krajského soudu v Plzni: oddíl C, vložka 12133



Reklamační protokol č. _____ (vyplní dodavatel)

Odběratel

Jméno, příjmení/název _____

Datum narození/IČ _____

Adresa odběratele/sídlo _____

Email _____ Telefon _____

Případně korespondenční adresa _____

Osoba zastupující odběratele _____

(Je povinna své oprávnění k zastupování doložit)

Číslo odběrného místa _____

Adresa odběrného místa _____

Popis reklamace _____

Uplatňovaný nárok _____

Datum:

Podpis odběratele:

Potvrzení pracovníce zákaznického centra o přijetí reklamace při osobním doručení:

Datum:

Přijal:

Podpis zaměstnance:

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

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

