

# **Reklamační řád**

## **I. Obecná ustanovení**

1. KMS KRASLICKÁ MĚSTSKÁ SPOLEČNOST s.r.o. jako dodavatel vody z vodovodu a odvádění odpadních vod kanalizací vydává ve smyslu § 36, ods. 3, písm c) zák.č. 274/2001 Sb. o vodovodech a kanalizacích pro veřejnou potřebu tento reklamační řád.
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 vyplývajících z této odpovědnosti.
3. Reklamační řád se vztahuje na dodávku vody z vodovodu a odvádění odpadních vod kanalizací realizovaných na základě písemné smlouvy uzavřené podle § 8, odst. 5 výše uvedeného zákona mezi dodavatelem a odběratelem.

## **II. Rozsah a podmínky reklamace**

1. Odběratel má právo uplatnit vůči dodavateli odpovědnost za vady a reklamaci:
  - a) u dodávky vody
    - na jakost dodávané vody
    - na množství dodané vody
    - na množství fakturované vody
  - b) u odvádění odpadních vod
    - na odvádění odpadních vod dohodnutém rozsahu a stanoveným způsobem
    - na množství odváděných odpadních vod
    - na množství fakturovaných odváděných odpadních vod
2. Reklamaci uplatňuje odběratel:
  - a) písemně
    - doručenou na adresu pro doručování písemností uvedenou ve smlouvě o dodávce vody a odvádění odpadních vod
    - doručenou oprávněnému pracovníkovi, který potvrdí převzetí
  - b) ústně na kontaktním místě dodavatele v pracovní době
  - c) telefonicky
    - na kontaktním místě dodavatele v pracovní době
3. Písemná reklamace musí obsahovat:
  - jméno a příjmení odběratele
  - adresu odběratele
  - místo odběru pitné vody nebo vypouštění odpadních vod
  - popis vady nebo reklamace
4. Stejně údaje jsou nezbytné pro reklamaci uplatněnou ústně nebo telefonicky. Zaměstnanec dodavatele oprávněný přijímáním ústně nebo telefonicky podaných reklamací je povinen vyhotovit o takto podané reklamaci písemný záznam s uvedením výše specifikovaných údajů nezbytných pro vyřízení reklamace.
5. V případě reklamací písemně doručených odběratelem na adresu dodavatele je oprávněný zaměstnanec povinen přezkoumat obsah reklamace. Reklamace, které nebudou obsahovat výše uvedené údaje nezbytné pro řádné uplatnění reklamace, nebudou

kvalifikováni jako reklamace a budou dodavatelem řešeny jako oznámení v souladu s obecně závaznými právními předpisy.

### **III. Způsob a lhůty pro vyřízení reklamace**

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 adresu odběratele.
2. Odběratel je povinen poskytnout dodavateli nezbytnou součinnost při prošetřování 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.
3. Zhoršené senzorické vlastnosti dodávané vody (pach, zákal, barva, apod.) musí být reklamovány odběratelem okamžitě po jejím zjištění. Dodavatel takovou reklamaci vyřizuje podle závažnosti bez prodlení a to i v době mimo pracovní dobu. Prokáže-li se, že dodavatel nezapříčinil zhoršení kvality vody, hradí náklady spojené s provedeným zásahem odběratel.
4. Na základě reklamace množství dodané pitné vody, kdy ze strany odběratele není zpochybňována funkčnost vodoměru a správnost měření, zajistí dodavatel ve lhůtě do 3 dnů od podání reklamace provedení kontrolního odečtu stavu vodoměru, a to za přítomnosti odběratele nebo jím pověřené osoby. Vyhodnocení reklamace bude provedeno bezprostředně po provedení kontrolního opisu stavu vodoměru a porovnání zjištěných údajů s údaji o odběrném místě vedeném dodavatelem.
5. V případě reklamace množství dodané pitné vody z důvodu pochybnosti o správnosti měření dodané pitné vody vodoměrem, zajistí dodavatel na základě písemné žádosti odběratele ve lhůtě do 30-ti dnů od jejího doručení přezkoušení vodoměru u autorizované zkušebny. Výsledky přezkoušení oznámí dodavatel neprodleně písemně odběrateli. Náklady spojené s přezkoušením a výměnou vodoměru dle § 17, odst.4 zákona č. 274/2001 Sb.
6. V případě reklamace odvádění odpadních vod v dohodnutém rozsahu a stanoveným způsobem zajistí dodavatel nejpozději do 24 hodin prošetření reklamace na místě samém za přítomnosti odběratelem nebo jím pověřené osoby.
7. V případě reklamace množství odvádění odpadních vod je dodavatel povinen do 3 pracovních 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.
8. Ostatní jednoduché reklamace vyřídí pracovník pověřený dodavatelem ve lhůtě do 30 dnů od podání reklamace.

9. Ve zvlášť složitých případech, kdy k vyřízení je třeba předložení dalších úkonů (znalecký posudek, odborné vyjádření atd.) se lhůta uvedená v bodě 8 prodlužuje o dobu potřebnou k zajištění těchto úkonů.

#### **IV. Nároky vyplývající z odpovědnosti za vady**

1. Škody vzniklé odběrateli hradí dodavatel jen v případě, jestliže se prokáže, že zhoršení kvality vody způsobil dodavatel.
2. V ostatních případech je dodavatel povinen bez zbytečného odkladu na vlastní náklady oprávněnou reklamaci vyřešit, a to odstraněním závadného stavu.
3. V případě oprávněné reklamace množství dodané pitné vody bude postupováno dle § 17 z.č.274/2001 Sb., v případě reklamace množství odvedené odpadní vody podle § 19 téhož zákona.
4. Uplatnění nároku z odpovědnosti za vady zůstává nedotčena odpovědnost dodavatele za škody způsobené provozem dle § 420 občanského zákoníku, popřípadě za škodu způsobenou vadou výrobku dle zákona č. 59/1998 Sb.

#### **V. Závěrečná ustanovení**

1. Vztahy mezi odběratelem a dodavatelem, které nejsou výslovně reklamačním řádem upraveny se řídí podle platných právních předpisů.
2. Tento reklamační řád nabývá účinnosti dnem podpisu jednatelů společnosti dne 31.1.2003.

#### **Kontaktní místo dodavatele:**

**Kraslice, Pohraniční stráže 367, PSČ 358 01 tel. 352 686 326**

V Kraslicích dne 30.5.2003

Hanuš Kühnl, Otakar Mika  
jednatelé