

Reklamační řád

1. Odběratel má právo uplatnit vůči dodavateli odpovědnost za vady a reklamaci:
 - a) u dodávky tepla
 - na parametry dodávaného tepla
 - na množství dodaného tepla
 - b) u dodávky vody
 - na jakost dodané vody
 - na množství dodané vody
 - c) u odvádění odpadních vod
 - na odvádění odpadních vod v dohodnutém rozsahu a stanoveným způsobem
 - na množství odváděných odpadních vod

Reklamaci uplatňuje odběratel:

- a) písemně na adresu dodavatele uvedenou ve smlouvě
- b) písemně s osobním předáním v sídle dodavatele v době vymezených úředních hodin

Písemná reklamační zpráva nebo záznam o reklamaci musí obsahovat:

- slovní označení „reklamační zpráva“
- jméno a příjmení odběratele, adresu odběratele
- místo odběru tepla, vody nebo vypouštění odpadních vod
- popis vady nebo reklamační zpráva

V případě písemností zaslanych odběratelem na adresu dodavatele, které nebudou obsahovat výše uvedené údaje nezbytné pro řádné uplatnění reklamační zpráva, bude odběratel vyzván, aby tyto údaje doplnil. Pokud tak ve stanovené lhůtě neučiní, má se za to, že reklamační zpráva je bezpředmětná.

2. V případě, že není možno vyřídit reklamaci ihned na místě jejího podání (osobní návštěva), je dodavatel povinen zajistit její vyřízení a podání písemné zpráva odběrateli o způsobu jejího vyřízení bez zbytečného odkladu na adresu odběratele. Reklamační zpráva musí být vyřízena nejpozději do 30 kalendářních dnů ode dne uplatnění reklamační zpráva, pokud se dodavatel s odběratelem nedohodli na delší lhůtě.
3. Odběratel je povinen poskytnout dodavateli nezbytnou součinnost při prošetřování a řešení reklamační zpráva, zejména je povinen umožnit přístup k měřidlu 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 dodaného tepla, pitné vody a odvádění odpadních vod. Pokud odběratel neposkytne při vyřizování reklamační zpráva dodavateli potřebnou součinnost, není dodavatel termínem pro vyřízení reklamační zpráva vázán.
4. Jednotlivé reklamační zpráva se řídí následujícími ustanoveními:
 - a) Na základě reklamační zpráva množství dodaného tepla, případně vody, kdy ze strany odběratele není zpochybňována funkčnost měřidla a správnost měření, zajistí dodavatel provedení kontrolního odečtu stavu měřidla, a to za přítomnosti odběratele nebo jím pověřené osoby. Vyhodnocení reklamační zpráva bude provedeno bezprostředně po provedení kontrolního opisu

stavu měřidla a porovnání zjištěných údajů s údaji o odběrném místě vedeném dodavatelem.

- b) V případě reklamace množství dodaného tepla, případně vody, z důvodu pochybnosti o správnosti měření dodaného tepla, případně vody měřidlem, zajistí dodavatel, na základě písemné žádosti odběratele ve lhůtě do 30 dnů od jejího doručení, přezkoušení měřidla u autorizované zkušebny. Výsledky přezkoušení oznámí dodavatel neprodleně písemně odběrateli. Náklady spojené s přezkoušením a výměnou měřidla budou hrazeny podle výsledku přezkoušení (viz. objednávka přezkoušení měřidla)
- c) V případě reklamace dodávky tepla, případně vody, v dohodnutém rozsahu a stanoveným způsobem zajistí dodavatel prošetření reklamace na místě samotném za přítomnosti odběratele nebo jím pověřené osoby.
- d) Zjevná vada jakosti vody (zápach, zákal, barva apod.) musí být reklamována odběratelem nejpozději do 24 hodin od zjištění, ostatní vady jakosti bez zbytečného odkladu po jejich 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. v platném znění schváleného orgánem ochrany veřejného zdraví. Odběr kontrolního vzorku zajistí dodavatel bez zbytečného odkladu s tím, že odběr vzorků bude proveden za přítomnosti odběratele nebo jím pověřené osoby na místě odběru vzorku vody pro kontrolu pitné vody stanovených orgánem ochrany veřejného zdraví. Současně dodavatel zajistí provedení rozboru tohoto vzorku v akreditované laboratoři. V případě, že odběratel bude trvat na provedení kontrolního odběru vzorku a následném rozboru, přestože mu byl pověřeným zaměstnancem dodavatele předložen přehled výsledků rozborů vzorků vody v dané lokalitě s tím, že tyto splňovaly hygienické požadavky na pitnou vodu stanovené vyhláškou č. 252/2004 Sb. v platném znění nebo povolené orgánem ochrany veřejného zdraví ve smyslu zákona č. 258/2000 Sb. a reklamáce bude po provedení rozboru vzorku kvalifikována jako neoprávněná, uhradí odběratel náklady na provedení odběru a rozboru kontrolního vzorku vody.
- e) V případě reklamace odvádění odpadních vod v dohodnutém rozsahu a stanoveným způsobem zajistí dodavatel prošetření reklamace na místě samotném za přítomnosti odběratele nebo jím pověřené osoby.
- f) V případě reklamace množství odváděných odpadních vod je dodavatel povinen prověřit údaje, na základě kterých bylo množství stanoveno.
- g) Jestliže je s reklamací spojena nutnost vrátit vystavenou fakturu, je odběratel povinen tuto fakturu vrátit dodavateli před uplynutím lhůty splatnosti. Dodavatel je pak povinen podle povahy nesprávnosti faktury vyhotovit fakturu novou. Oprávněným vrácením faktury přestává běžet původní lhůta splatnosti.
- h) Vzniknou-li chyby nebo omyly při vyúčtování nesprávným odečtem, početní chybou a podobně, mají odběratel i dodavatel nárok na vyrovnání nesprávně vyúčtovaných částek. Odběratel může uplatnit reklamáce nejpozději do termínu splatnosti uvedeného na faktuře. V případě neoprávněné reklamace budou náklady vzniklé dodavateli vyúčtovány odběrateli.

5. Nároky vyplývající z odpovědnosti za vady:

- a) V případě reklamace dodávky tepla, případně vody a v případě reklamace množství odvedené odpadní vody u kterých bylo na základě reklamace prokázáno, že nevyhovuje stanoveným nebo povoleným požadavkům je dodavatel povinen bez zbytečného odkladu na vlastní náklady oprávněnou reklamaci vyřešit, a to odstraněním závadného stavu.

V Týně nad Vltavou dne 1. 1. 2015

.....
Ing. František Kobera, prokurista a.s.