



Městské služby Ústí nad Labem, příspěvková organizace

Panská 1700/23, 400 01 Ústí nad Labem

Zapsaná v obchodním rejstříku u Krajského soudu v Ústí nad Labem, oddíl Pr, vložka č. 739

REKLAMAČNÍ ŘÁD

organizace

Městské služby Ústí nad Labem, příspěvková organizace,

se sídlem Panská 1700/23, Ústí nad Labem-centrum, 400 01 Ústí nad Labem, IČ 71238301,
zapsané v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Ústí nad Labem, oddíl Pr,
vložka 739 (dále jen "MSUL").

I.

1. Reklamační řád MSUL upravuje v souladu se zák. č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, a zák. č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, v platném a účinném znění, práva a povinnosti smluvních stran a postup při uplatnění reklamace poskytnutého plnění.
2. Reklamační řád MSUL se vztahuje na všechny provozovny MSUL a místa poskytování služeb MSUL v rámci jejího předmětu podnikání spotřebiteli.
3. Reklamační řád MSUL se vztahuje pouze na smluvní vztahy MSUL se spotřebitelem ve smyslu § 2 odst. 1 písm. a) zákona č. 634/1992 Sb. o ochraně spotřebitele. Spotřebitel ve smluvním vztahu s MSUL bude dále označován jako „Klient“.
4. Reklamační řád se vztahuje na všechny smlouvy, které uzavírá MSUL s Klientem (dále též společně jen jako „smlouva“).
5. Za plnění ze strany MSUL ve vztahu ke Klientovi dle tohoto reklamačního řádu je považováno zejména provedení díla, prodej zboží, poskytnutí služeb, zřízení nájmu a dalších činností v rámci podnikatelské činnosti MSUL na základě příslušného smluvního vztahu (dále společně jen „plnění“).

II.

1. Klient je oprávněn reklamovat jakékoli plnění, které má vady. Plnění má vady, pokud je v rozporu s uzavřenou smlouvou.
2. MSUL odpovídá pouze za vady, které má plnění v době jeho poskytnutí. Poskytnutím plnění se u prodeje považuje předání věci. Pokud byla poskytnuta smluvní záruka na plnění, pak MSUL odpovídá za vady v rozsahu a podmínkách dle smluvně poskytnuté záruky.
3. Při poskytování služeb ze strany MSUL lze v reklamačním řízení uplatnit vady spočívající především v tom, že:
 - a) nebyl dodržen sjednaný termín poskytnutí služby
 - b) nebylo poskytnuto plnění v rozsahu, jak bylo sjednáno
 - c) plnění bylo provedeno odlišně od ujednání ve smlouvě
4. Při prodeji či pronájmu ze strany MSUL lze v reklamačním řízení uplatnit vady spočívající především v tom, že věc či předmět nájmu, které Klient převzal:
 - a) nemají vlastnosti, které byly ujednány,
 - b) jsou neupotřebitelné k účelu, pro který byly poskytnuty nebo ke kterému se obvykle používají
 - c) nejsou v odpovídajícím rozsahu, množství, míře, hmotnosti,
 - d) nevyhovují požadavkům právních předpisů



III.

1. Reklamací jakéhokoli plnění může Klient uplatnit osobně či prostřednictvím zástupce, a to buď písemně, prostřednictvím doručovatele poštovních služeb na adresu sídla MSUL, nebo osobně v pracovní době v kterékoliv provozovně MSUL. Seznam provozoven MSUL vč. kontaktních údajů je uveden v čl. V. tohoto reklamačního řádu.
2. O ústním uplatnění reklamacie sepiše příslušný zaměstnanec MSUL s Klientem písemný záznam o podané reklamaci, který bude obsahovat:
 - a) jméno klienta a jeho bydliště případně jeho kontaktní adresu a telefon
 - b) datum provedení plnění (provedení služby či dodání zboží) včetně čísla objednávky nebo příslušné smlouvy
 - c) datum uplatnění reklamacie
 - d) specifikaci vytýkané vady a její projev
 - e) Klientem požadovaný způsob vyřízení reklamacie
 - f) způsob jakým bude Klient informován o jejím vyřízení
 - g) podpis Klienta(dále též jen jako „záznam o reklamaci“).

Originál záznamu o reklamaci obdrží Klient a kopii MSUL. Záznam o reklamaci představuje písemné potvrzení o uplatnění reklamacie ve smyslu § 19 zák. o ochraně spotřebitele.
3. V případě písemného uplatnění reklamacie prostřednictvím provozovatele poštovních služeb je Klient povinen v reklamaci uvést údaje uvedené v čl. III. odst. 2. písm. a) až g) tohoto reklamačního řádu. MSUL v takovém případě zašle Klientovi potvrzení o uplatnění reklamacie písemně na Klientem sdělené kontaktní údaje.
4. Klient je při reklamaci povinen prokázat, že reklamované plnění poskytla MSUL, zejména předložením daňového dokladu od reklamovaného plnění. V případě reklamacie koupeného zboží je nutné předložit také kompletní reklamované zboží.
5. Lhůta k uplatnění reklamacie
Klient je povinen uplatnit reklamaci:
 - a) zjevné vady při obstarávání plnění nejpozději do ukončení poskytování plnění ze strany MSUL, či při převzetí plnění Klientem,
 - b) jiné než zjevné vady bez zbytečného odkladu poté, co je zjistí, nejpozději však 24 měsíců od převzetí plnění, pokud zákon nestanoví jinak

IV.

1. Pověřený zaměstnanec MSUL rozhodne o uplatněné reklamaci ihned, ve složitějších případech do tří pracovních dnů. Do této lhůty se nepočítá doba přiměřená podle druhu výrobku či služby potřebná k odbornému posouzení vady.
2. Reklamacie včetně odstranění vady musí být vyřízena bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění reklamacie, pokud se MSUL s Klientem nedohodne na delší lhůtě. Marné uplynutí této lhůty se považuje za podstatné porušení smlouvy.
3. Je-li vada podstatným porušením smlouvy, má Klient dle své volby právo na provedení náhradního plnění, opravu, přiměřenou slevu nebo odstoupit od smlouvy. Je-li vada nepodstatným porušením smlouvy, má Klient právo na odstranění vady nebo přiměřenou slevu.
4. Klient není oprávněn požadovat poskytnutí náhradního plnění, jestliže předmět plnění vzhledem k jeho povaze nelze vrátit nebo předat zpět MSUL.
5. V rozhodnutí o způsobu vyřízení reklamacie musí být určena lhůta k vyřízení. K vyřízení reklamacie je ten, kdo ji uplatnil, povinen poskytnout MSUL příslušnou součinnost k jejímu vyřízení. Nelze-li ve vyřízení reklamacie pokračovat proto, že tomu prokazatelně brání



Městské služby Ústí nad Labem, příspěvková organizace

Panská 1700/23, 400 01 Ústí nad Labem

Zapsaná v obchodním rejstříku u Krajského soudu v Ústí nad Labem, oddíl Pr, vložka č. 739

neposkytování součinnosti reklamujícího Klienta, je možno reklamaci odmítnout jako neoprávněnou.

6. Je-li reklamační oznámení uznáno za oprávněnou, má Klient právo na úhradu účelně vynaložených nákladů spojených s uplatněním svého práva.
7. O vyřízení reklamační MSUL bezodkladně informuje Klienta způsobem a na kontakty uvedené v záznamu o reklamaci či písemné reklamaci Klienta.
8. MSUL uvede po vyřízení reklamační datum a způsob vyřízení reklamační do záznamu o reklamaci, včetně případného potvrzení o provedení opravy a době trvání reklamační, příp. zdůvodnění zamítnutí reklamační. V případě písemné reklamační prostřednictvím provozovatele poštovních služeb zašle MSUL Klientovi potvrzení o skutečnostech uvedených v předchozí větě písemně na kontakty uvedené v záznamu o reklamaci či písemné reklamaci Klienta.

V.

1. V ostatním se právní vztahy MSUL a Klienta řídí obecně závaznými předpisy, zejména zák. č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, a zák. č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, v platném a účinném znění.
2. V případě, že dojde mezi MSUL a Klientem ke vzniku spotřebitelského sporu z uzavřené smlouvy, který se nepodaří vyřešit vzájemnou dohodou, může Klient podat návrh na mimosoudní řešení takového sporu určenému subjektu mimosoudního řešení spotřebitelských sporů. Kterým je Česká obchodní inspekce Ústřední inspektorát – oddělení ADR, Štěpánská 15, 120 00 Praha 2, e-mail: adr@coi.cz, web: www.adr.coi.cz.
3. Seznam provozoven MSUL:
Plavecký areál Klíše, U Koupaliště 11, 400 01 Ústí nad Labem
Městské lázně, Panská 1700/23, 400 01 Ústí nad Labem
Koupaliště Brná, Lázeňská 459, 400 03 Ústí nad Labem
Zimní stadion, Masarykova 232/ 974, 400 01 Ústí nad Labem
Sportoviště a bludiště Větruše, Fibichova 392, 400 01 Ústí nad Labem
Správa hřbitovů a pohřební služba, U Krematoria 398/8, 400 03 Ústí nad Labem
Kancelář pohřební služby, Prokopa 1605/5, 400 01 Ústí nad Labem
Parkoviště, Panská 1700/23, 400 01 Ústí nad Labem
Mariánské garáže, Předmostí 3356/27, 400 01 Ústí nad Labem
Zanádraží, Přístavní 3591/3, 400 01 Ústí nad Labem
4. Tento reklamační řád nabývá platnosti a účinnosti od 1.1.2019.