

# PRAVIDLA PRO VYŘIZOVÁNÍ NÁMITEK / STÍŽNOSTÍ

## Podání a obsah námitek / stížností

- námitky nebo stížnosti se předkládají:
  - písemně doručením na adresu inspekčního orgánu:  
**VVUÚ, a.s.**  
**Inspekční orgán VVUÚ, a.s.**  
**Pikartská 1337/7**  
**716 07 Ostrava - Radvanice**
  - elektronicky doručením na adresu: **simonikovai@vvue.cz**
- námitku nebo stížnost je třeba uplatnit do **90 dnů** od data předání služby objednateli;
- musí být zřejmé, kdo ji uplatňuje, čeho se týká a pokud chce, pak i návrh jejího řešení;
- je vhodné, aby námitka nebo stížnost byla doplněna příslušnými písemnými důkazy.

## Vyřizování námitek / stížností

- vedoucí inspekčního orgánu nebo jim určený zástupce je povinen písemně potvrdit přijetí stížnosti do **5 dnů** od obdržení námítka/stížnosti;
- v případě složitějšího řešení námítka nebo stížnosti bude zákazník (nebo jiná strana) písemně upozorněn na případné hrazení nákladů spojených s řešením, pokud bude shledána jako neoprávněná, a další postup bude veden formou smlouvy;
- pokud je námitka nebo stížnost uznána jako oprávněná, musí být vyřízena do **30 dnů** od data podání (pokud se Inspekční orgán VVUÚ, a.s. se spotřebitelem nedohodne na delší lhůtu).  
Není-li možné dodržet termín pro vyřízení reklamace, stížnosti nebo námítka je inspekční orgán povinen o této skutečnosti informovat stěžovatele s uvedením důvodu a musí být uveden nový termín, do kdy bude záležitost vyřešena.
- V případě, že bude stížnost uznána za oprávněnou, provede Inspekční orgán VVUÚ, a.s. ihned na své náklady opakovaní inspekce (pokud je to možné).
- Pokud nebude stížnost vedoucím inspekčního orgánu uznána za oprávněnou, nabídne Inspekční orgán VVUÚ, a.s. zajištění provedení inspekce u jiného inspekčního orgánu. Náklady na tyto inspekce hradí ten, v jehož neprospěch vyzní výsledek. V tomto případě budou výše uvedené podmínky inspekce sjednány se zákazníkem v objednávce nebo smlouvě před zahájením této opakované inspekce.
- pokud nebude námitka / stížnosti vyhověno, lze se proti ní odvolat a stěžovatel je požádán o vlastní návrh řešení, který s ním projedná přímo vedoucí inspekčního orgánu. Další postup vyplyne z výsledku vzájemné dohody.
- Se závěry prošetřování reklamace je stěžovatel seznámen písemnou formou.

## Kontakt:

Vedoucí Inspekčního orgánu VVUÚ, a.s.:

Ing. Ilona Šimoníková

M: +420 770 199 875

E: simonikovai@vvue.cz