

# REKLAMAČNÍ ŘÁD

## I. Obecná ustanovení

- 1) Společnost Ingstav OSTRAVA s.r.o., se sídlem Vratimovská 624/11, 718 00 Ostrava Kunčičky, IČO 02184150, jako dodavatel zařízení pro odvádění odpadních vod veřejnou kanalizací (dále jen dodavatel), vydává ve smyslu ustanovení § 36 odst. 3 písm. g) zákona č. 274/2001 Sb. o vodovodech a kanalizacích pro veřejnou potřebu a o změně některých zákonů (zákon o vodovodech a kanalizacích), (dále jen „Zákon“), a v návaznosti na zákon č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele v platném znění, tento reklamační řád.
- 2) Reklamační řád stanovuje rozsah a podmínky odpovědnosti za vady poskytovaných služeb v souvislosti se zajištěním dodávky vody a odvádění odpadních vod. Dále stanovuje způsob a místo jejich uplatnění včetně nároků odběratele vyplývajících z odpovědnosti dodavatele.
- 3) Reklamační řád se vztahuje na dodávku pitné vody z vodovodu a odvádění odpadních vod kanalizací, které se uskutečňují na základě písemné smlouvy uzavřené podle § 8 odst. 6 zákona č. 274/2001 Sb., v platném znění.

## II. Rozsah odpovědnosti

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

- 1) u dodávky pitné vody:
  - a) na jakost dodávané pitné vody
  - b) na množství dodané pitné vody
  - c) na správnost chodu vodoměru
  - d) na vyúčtování související s body a) – c)
- 2) u odvádění odpadních vod
  - a) na odvádění odpadních vod stanoveným způsobem
  - b) na množství odváděných odpadních vod
  - c) na vyúčtování související s body a) – b)

## III. Místo a forma uplatnění reklamace

### 1) Způsob podání reklamace

- a) osobně ve společnosti Ingstav OSTRAVA s.r.o. na adrese Vratimovská 624/11, Kunčičky, 718 00 Ostrava.
- b) písemně na adresu sídla společnosti
- c) elektronickou poštou na adresu [sekretariat@ingstavostrava.cz](mailto:sekretariat@ingstavostrava.cz)
- d) telefonicky uplatnit pouze v případě reklamace jakosti dodávané pitné vody nebo závady v odvádění odpadních vod, v jejímž důsledku může dojít bezprostředně ke škodě na majetku nebo ohrožení zdraví osob, tel. 739 521 454, 725 660 773

## 2) Písemná reklamační musí obsahovat

- a) jméno a příjmení odběratele, popř. obchodní jméno odběratele
- b) adresu odběratele, kontaktní údaje odběratele (tel., mob., e-mail)
- c) číslo odběrného místa nebo adresu místa odběru pitné vody nebo vypouštění odpadních vod pro uplatnění reklamační
- d) popis vady a reklamační poskytované služby
- f) datum podání

Uvedené údaje jsou nezbytné u všech způsobů podání reklamační. V případě reklamační neobsahující potřebné údaje, bude odběratel vyzván k doplnění těchto údajů, a to do 7 kalendářních dnů. Pokud tak ve stanovené lhůtě odběratel neučiní, má se za to, že je reklamační bezpředmětná.

## IV. Způsob a lhůty pro vyřízení reklamační

- 1) Dodavatel je povinen, aby po celou pracovní dobu byl ve společnosti přítomen zaměstnanec, který převezme reklamační odběratele. V případě, že není možno vyřídit reklamační ihned na místě jejího podání, je dodavatel povinen zajistit její vyřízení a podání písemné zprávy o způsobu vyřízení na adresu odběratele bez zbytečného odkladu. Reklamační musí být vyřízena nejpozději do 30 dnů od uplatnění reklamační. Ve složitých případech, kdy k vyřízení reklamační je třeba předložení dalších úkonů (znalecký posudek, odborné vyjádření atd.) se lhůta prodlužuje o dobu nezbytně nutnou k zajištění těchto úkonů.
- 2) Dodavatel je povinen prověřit všechny závažné skutečnosti uváděné odběratelem v reklamační.
- 3) Odběratel je povinen poskytnout dodavateli nezbytnou součinnost při prověřování a řešení reklamační, 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. Dále je povinen předložit dodavateli potřebné doklady k prověření správnosti účtovaného množství dodané pitné vody a odvádění odpadních vod.

Postup při reklamačním řízení:

- a) Zjevná vada jakosti vody (zápach, zákal, barva pod.) musí být reklamována odběratelem bez zbytečného odkladu, 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. ve znění pozdějších předpisů schváleného orgánem ochrany veřejného zdraví. Odběr kontrolního vzorku zajistí dodavatel nejpozději do 24 hodin od uplatnění reklamační s tím, že odběr vzorků bude proveden za přítomnosti odběratele nebo jím pověřené osoby. 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 platnou právní úpravou a reklamační bude po provedení rozboru odebraného vzorku vody z vodovodu kvalifikována jako neoprávněná, má dodavatel právo vyúčtovat odběrateli náklady na provedení odběru a rozboru tohoto kontrolního vzorku vody.
- b) Na základě reklamační množství dodané pitné vody, kdy ze strany odběratele není zpochybňována funkčnost vodoměru a správnost měření, zajistí dodavatel ve lhůtě do 3

pracovních 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 za srovnatelné časové období.

- c) 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 20 dnů od jejího doručení přezkoušení vodoměru u autorizovaného metrologického střediska dle zákona č. 505/1990 Sb. ve znění pozdějších předpisů. Odběratel má také právo dle ustanovení § 16 odst. 4 Zákona zajistit si na vlastní náklady metrologickou zkoušku na místě instalace vodoměru. Výsledky přezkoušení oznámí dodavatel neprodleně písemně odběrateli. Náklady spojené s přezkoušením a výměnou vodoměru budou hrazeny viz. bod V.2.
- d) V případě reklamace odvádění odpadních vod v dohodnutém rozsahu a stanoveným způsobem zajistí provozovatel v havarijních případech neprodleně, v ostatních případech bez zbytečného odkladu do 3 dnů prošetření reklamace na místě samém, za přítomnosti odběratele nebo jím pověřené osoby.
- e) V případě reklamace množství odváděných odpadních vod je provozovatel povinen do 30 dnů prověřit údaje na základě kterých je množství stanoveno.
- f) Vyúčtování služeb obsahující údaje, se kterými odběratel nesouhlasí, je nutno reklamovat ihned po obdržení daňového dokladu. Při oprávněné reklamaci je provedeno storno daňového dokladu a vystavení opraveného dokladu s novou lhůtou splatnosti.
- g) Dle podmínek odvádění odpadních vod, které jsou součástí smluvního vztahu, je odběratel povinen nahlásit do 7 kalendářních dnů veškeré změny týkající se odběrného místa. Reklamac z důvodu nenahlášení změny odběratele je bezpředmětná. Do doby ukončení odběru nebo převedení odběru na jiného odběratele odpovídá za všechny vzniklé závazky původní odběratel.

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

- 1. V případě dodávky pitné vody, u které bylo na základě reklamace její jakosti prokázáno, že nespĺňuje hygienické požadavky na pitnou vodu dle platné právní úpravy a tato voda bude orgánem ochrany veřejného zdraví ve smyslu zákona č. 258/2000 Sb., ve znění pozdějších předpisů prohlášen za užitkovou, má odběratel právo na poskytnutí slevy z vodného, přičemž výše této slevy bude stanovena individuálně s přihlédnutím k závažnosti vady.
- 2. V případě reklamace množství dodané pitné vody bude postupováno dle ustanovení § 17 Zákona. Zjistí-li se při přezkoušení vodoměru vyžádaném odběratelem, že
  - a) údaje vodoměru nespĺňují některý z požadavků stanovených zvláštním právním předpisem, vodoměr se považuje za nefunkční; stanovení množství dodané vody se v tom případě provádí podle skutečného odběru ve stejném období roku předcházejícímu tomu období, které je předmětem reklamace nebo žádosti o přezkoušení vodoměru. V případě, že takové údaje nejsou k dispozici, nebo jsou zjevně zpochybnitelné, stanoví se množství dodané vody podle následného odběru ve stejném období roku nebo podle směrných čísel spotřeby vody a podle odstavce 4, pokud se dodavatel s odběratelem nedohodne jinak;
  - b) údaje vodoměru spĺňují požadavky stanovené zvláštním právním předpisem, hradí náklady spojené s výměnou a přezkoušením vodoměru odběratel;
  - c) pozbylo platnosti ověření vodoměru podle zvláštního právního předpisu, považuje se vodoměr za nefunkční; stanovení množství dodané vody se v případě nesouhlasu odběratele provede postupem uvedeným v písmenu a);
  - d) vodoměr je nefunkční, hradí náklady spojené s jeho výměnou a přezkoušením dodavatel,

- e) nefunkčnost nebo poškození vodoměru bylo způsobeno nedostatečnou ochranou vodoměru odběratelem nebo přímým zásahem odběratele vedoucím k poškození vodoměru, hradí újmu a náklady spojené s výměnou vodoměru odběratel.
3. V ostatních případech je dodavatel povinen bez zbytečného odkladu na vlastní náklady oprávněnou reklamaci vyřešit, a to odstraněním závadného stavu.
  4. Při reklamaci podle ustanovení § 16 odst. 4 Zákona platí, že „Odběratel má právo zajistit si na vlastní náklady metrologickou zkoušku vodoměru na místě instalace, a to nezávislým měřidlem, připojeným na odbočení s uzávěrem za osazeným vodoměrem na potrubí vnitřního vodovodu před jeho prvním rozdělením. Tuto zkoušku provede za přítomnosti dodavatele vodovodu na základě smlouvy s odběratelem Český metrologický institut, pokud to vnitřní vodovod umožňuje. Zjistí-li se odchylka větší, než připouští zvláštní právní předpis, vodoměr se považuje za nefunkční a při stanovení množství dodané vody pro vypořádání případné reklamace se postupuje podle § 17 odst. 4 písm. a)“ Zákona.
  5. Uplatněním nároku z odpovědnosti za vady zůstává nedotčena odpovědnost dodavatele za škody způsobené provozní činností ve smyslu ustanovení § 2924 občanského zákoníku (zákon č. 89/2012 Sb.).
  6. Odběratel, který je zároveň spotřebitelem (fyzická osoba, která nejedná v rámci své podnikatelské činnosti), v případě že není spokojen s vyřízením reklamace dodavatelem, má možnost obrátit se na Českou obchodní inspekci a tuto požádat o vyřešení sporu mimosoudní cestou. Takový návrh může spotřebitel podat nejpozději do 1 roku ode dne, kdy uplatnil své právo, které je předmětem sporu u prodávajícího. Více informací k této problematice je uvedeno na stránkách České obchodní inspekce: [www.coi.cz](http://www.coi.cz)

nebo na adrese: Česká obchodní inspekce  
Inspektorát pro Moravskoslezský a Olomoucký kraj  
Provozní 5491/1  
722 00 Ostrava - Třebovice

## **VI. Zamítnutí reklamace**

1. Reklamace odběratele bude zamítnuta, pokud odběratel neprokáže, že dodávka pitné vody nebo odvádění odpadních vod mělo vady. Dále bude reklamace zamítnuta v případě, že odběratel vadu neoznámí bez zbytečného odkladu poté, kdy vady zjistil nebo při vynaložení odborné péče měl vady zjistit. V ostatním se uplatňování reklamací, pokud dále v reklamačním řádu není upraveno jinak, řídí přiměřeně ustanoveními občanského zákoníku.

## **VII. Závěrečná ustanovení**

- 1) Tento reklamační řád je platný ode dne 1. 5. 2024, byl schválen vedením společnosti Ingstav OSTRAVA s.r.o. dne 27.5.2024