STAVOKOMPLET spol. s r.o.
č.p. 251, 250 61 Zápy
ID DS: n834kd3

REKLAMAČNÍ ŘÁD

I.

OBECNÁ USTANOVENÍ

Společnost STAVOKOMPLET spol. s r.o. jako provozovatel vodovodu a kanalizace (dále jen „provozovatel") vydává ve smyslu § 36 odst. 3 písm. g) zákona č. 274/2001 Sb., o vodovodech a kanalizacích pro veřejnou potřebu a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „zákon č. 274/2001 Sb.") tento reklamační řád.

Reklamační řád stanovuje podmínky a rozsah odpovědnosti za vady poskytovaných služeb v souvislosti se zajištěním dodávky vody a odvádění odpadních vod kanalizací. Dále stanovuje způsob a místo jejich uplatnění včetně nároků odběratele, vyplývajících z odpovědnosti provozovatele.

Reklamační řád se vztahuje na dodávku pitné vody z vodovodu a odvádění odpadních vod kanalizací, které se uskutečňují na základě smlouvy uzavřené podle § 8 odst. 6 zákona č. 274/2001 Sb.

II.

ROZSAH ODPOVĚDNOSTI PROVOZOVATELE

1. Odběratel má právo uplatnit vůči provozovateli odpovědnost za vady a reklamaci:
   a) u dodávky pitné vody na jakost dodávané pitné vody a na množství dodané pitné vody;
   b) u odvádění odpadních vod dohodnutý způsob odvádění odpadních vod a na množství odváděných odpadních vod;
   c) u vyúčtování správnost zúčtování záloh, použitých cen a dalších údajů uvedených ve vyúčtování.

III.

MÍSTO A FORMA UPLATNĚNÍ REKLAMACE

1. Odběratel uplatní reklamaci:
   a) písemně na adresu STAVOKOMPLET spol. s r.o., Královická 251, 250 61 Zápy;
   b) prostřednictvím datové schránky do datové schránky provozovatele, ID datové schránky: n834kd3;
   c) e-mailem na adresu zakaznicke@stavokomplet.cz nebo
   d) osobně v sídle společnosti (zákaznické centrum) STAVOKOMPLET spol. s r.o., Královická 251, Zápy, v provozní době: pondělí 7^{30} - 11^{00} a 13^{00}-16^{30} hod., úterý – pátek 7^{30}-11^{00} hod.

2. Je-li odběratel spotřebitelem, vydá mu provozovatel při uplatnění reklamace písemné potvrzení, ve kterém uvede datum uplatnění reklamace, její obsah, požadovaný způsob vyřízení reklamace a kontaktní údaje odběratele pro účely poskytnutí informace o vyřízení reklamace. V případě osobně uplatněné reklamace sepíše zaměstnanec provozovatele pověřený přijímáním reklamací písemný záznam o uplatnění reklamace, který odběratel podepíše a jehož kopii obdrží. Po vyřízení reklamace vydá provozovatel spotřebiteli písemné potvrzení o datu a způsobu vyřízení reklamace, včetně potvrzení o provedení opravy a době jejího trvání, je-li to s ohledem na povahu reklamace relevantní, v případě zamítnutí reklamace vydá spotřebiteli písemné odůvodnění zamítnutí reklamace.

3. Písemná reklamace musí obsahovat:
   a) jméno a příjmení odběratele, je-li fyzickou osobou, a obchodní firmu (název) a IČ, je-li právnickou osobou, včetně kontaktní osoby a telefonického spojení;
   b) bydliště nebo sídlo odběratele;
   c) adresu místa odběru pitné vody nebo vypouštění odpadních vod;
   d) popis vady nebo reklamace;
   e) datum podání reklamace.

4. V případě písemností zaslaných odběratelem provozovateli dle čl. III odst. 1 písm. a) až c) reklamačního řádu, které nebudou obsahovat výše uvedené údaje nezbytné pro řádné uplatnění reklamace, bude odběratel vyzván, aby tyto údaje doplnil. Neposkytne-li odběratel potřebnou součinnost a nelze-li bez ní reklamaci věcně posoudit, provozovatel tuto skutečnost zohlední při jejím vyřízení a odběratele o důvodech vyrozumí.

IV.

ZPŮSOB A LHŮTY PRO VYŘÍZENÍ REKLAMACE

1. Provozovatel je povinen zajistit, aby po celou výše uvedenou provozní dobu byl v sídle společnosti (zákaznické centrum) přítomen zaměstnanec pověřený přijímáním reklamací. V případě, že není možno vyřídit reklamaci ihned na místě jejího podání, je provozovatel povinen zajistit její vyřízení a podání písemné zprávy odběrateli o datu a způsobu jejího vyřízení bez zbytečného odkladu na adresu odběratele, je-li reklamace zamítnuta, musí zpráva obsahovat odůvodnění zamítnutí. Reklamace musí být vyřízena nejpozději do 30 dnů ode dne jejího uplatnění, pokud se provozovatel s odběratelem nedohodli na lhůtě delší. Uplyne-li tato lhůta marně, může odběratel, který je spotřebitelem, od smlouvy odstoupit nebo požadovat přiměřenou slevu.

2. Provozovatel je povinen prověřit všechny skutečnosti, které odběratel v reklamaci uvádí.

3. V případě reklamace týkající se dodávky vody je odběratel povinen poskytnout provozovateli nezbytnou součinnost při přešetřování 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, předkládat provozovateli potřebné doklady k prověření správnosti účtovaného množství dodané pitné vody.

4. V případě reklamace, týkající se odvádění odpadních vod, je odběratel povinen umožnit přístup pověřeným zaměstnancům provozovatele do připojené nemovitosti za účelem prověření odvádění odpadních vod a předkládat provozovateli potřebné doklady k prověření správnosti účtovaného množství odvádění odpadních vod.

5. 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 zaměstnanec provozovatele pověřený přešetřením reklamace, 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 dosavadního monitorování jakosti pitné vody prováděného v souladu s příslušnými právními předpisy. Odběr kontrolního vzorku zajistí provozovatel bez zbytečného odkladu od uplatnění reklamace s tím, že odběr vzorků bude proveden za přítomnosti odběratele nebo jím pověřené osoby na místě odběru vzorku vody pro kontrolu pitné vody v souladu s požadavky příslušného orgánu ochrany veřejného zdraví. Současně provozovatel 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 provozovatele předložen přehled výsledků rozborů vody v dané lokalitě s tím, že tyto splňovaly hygienické požadavky na pitnou vodu stanovené platnými právními předpisy nebo povolené orgánem ochrany veřejného zdraví a reklamace bude po provedení rozboru pitné vody kvalifikována jako neoprávněná, uhradí odběratel náklady na provedení odběru a rozboru kontrolního vzorku vody.

6. Na základě reklamace množství dodané pitné vody, kdy ze strany odběratele není zpochybňována funkčnost vodoměru a správnost měření, zajistí provozovatel ve lhůtě do 7 pracovních dnů od podání reklamace provedení kontrolního odečtu stavu vodoměru, a to za přítomnosti odběratele nebo jím pověřené osoby. Vyhodnocení reklamace bude provedeno bez zbytečného odkladu po provedení kontrolního odečtu stavu vodoměru a porovnání zjištěných údajů s údaji o odběrném místě vedenými provozovatelem.

7. Má-li odběratel pochybnosti o správnosti měření dodané pitné vody nebo zjistí-li závadu na vodoměru, má právo požádat o jeho přezkoušení. Toto právo lze uplatnit nejpozději při výměně vodoměru. Provozovatel je povinen na základě písemné žádosti odběratele do 30 dnů ode dne jejího doručení zajistit přezkoušení vodoměru u subjektu oprávněného provádět státní metrologickou kontrolu měřidel, přičemž odběratel je povinen poskytnout provozovateli nezbytnou součinnost k odečtu a výměně vodoměru. Výsledek přezkoušení oznámí provozovatel odběrateli neprodleně písemně. Při vypořádání výsledků přezkoušení a úhradě souvisejících nákladů se postupuje podle § 17 zákona č. 274/2001 Sb.

8. Odběratel má právo dle § 16 odst. 4 zákona č. 274/2001 Sb. 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 provozovatele vodovodu na základě smlouvy s odběratelem Český metrologický institut, pokud to vnitřní vodovod umožňuje. Zjistí-li se odchylka větší, než připouští zákon č. 505/1990 Sb., o metrologii, v platném znění, vodoměr se považuje za nefunkční a při stanovení množství dodané vody pro vypořádání případné reklamace se postupuje podle § 17 odst. 4 písm. a) zákona č. 274/2001 Sb.

9. Je-li vodoměr považován za nefunkční, stanovení množství skutečně dodané vody se v takovém případě provede podle skutečného odběru ve stejném období roku předcházejícího 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, pokud se provozovatel s odběratelem nedohodne jinak. Za období k vypořádání se přitom považuje období od posledního skutečně provedeného odečtu vodoměru předcházejícího skutečnému odečtu vodoměru, na základě kterého došlo k výměně vodoměru, do dne výměny vodoměru, související s reklamací nebo žádostí o jeho přezkoušení.

10. Byla-li nefunkčnost nebo poškození vodoměru způsobena nedostatečnou ochranou vodoměru odběratelem nebo přímým zásahem odběratele vedoucím k poškození vodoměru, hradí újmu a náklady spojené s výměnou vodoměru odběratel.

11. V případě reklamace odvádění odpadních vod dohodnutým způsobem a v dohodnutém množství zajistí provozovatel bez zbytečného odkladu prošetření reklamace na místě samém za přítomnosti odběratele nebo jím pověřené osoby. Pokud nebude zajištěna přítomnost odběratele nebo jím pověřené osoby ve stanoveném nebo dohodnutém termínu, bude reklamace považována za bezpředmětnou.

12. V případě reklamace vyúčtování vodného a stočného je odběratel povinen reklamaci uplatnit bez zbytečného odkladu poté, co vadu zjistil nebo měl možnost ji zjistit, nejpozději však do 30 dnů ode dne doručení příslušného vyúčtování (faktury). Uplynutím této lhůty nejsou dotčena práva odběratele vyplývající z právních předpisů.

13. Provozovatel je povinen reklamaci prověřit a v případě její oprávněnosti podle povahy zjištěné vady vyúčtování opravit, vystavit opravný daňový doklad nebo vyhotovit nové vyúčtování.

14. Je-li reklamace oprávněná, přestává běžet původní lhůta splatnosti vyúčtování a provozovatel stanoví pro úhradu opraveného nebo nového vyúčtování novou lhůtu splatnosti. Není-li reklamace shledána oprávněnou, zůstává původní lhůta splatnosti nedotčena.

V.

NÁROKY VYPLÝVAJÍCÍ Z ODPOVĚDNOSTI ZA VADY

1. V případě dodávky pitné vody, u níž bylo na základě reklamace její jakosti prokázáno, že nesplňuje hygienické požadavky na pitnou vodu, a jejíž používání bylo z tohoto důvodu příslušným orgánem ochrany veřejného zdraví zakázáno nebo omezeno, má odběratel právo na poskytnutí přiměřené slevy z vodného, jejíž výše bude stanovena s přihlédnutím k povaze a závažnosti vady a době jejího trvání.

2. V případě reklamace množství dodané pitné vody měřeného vodoměrem se postupuje podle § 17 zákona č. 274/2001 Sb. Pokud údaje vodoměru splňují požadavky stanovené zvláštním právním předpisem, hradí náklady spojené s jeho výměnou a přezkoušením odběratel. Je-li vodoměr nefunkční, hradí tyto náklady provozovatel. Tím není dotčeno ustanovení § 17 odst. 7 zákona č. 274/2001 Sb. o úhradě újmy a nákladů spojených s výměnou vodoměru odběratelem.

3. Provozovatel neodpovídá za vady odvádění odpadních vod v rozsahu, v jakém byly způsobeny porušením povinností odběratele stanovených Kanalizačním řádem, zejména nedodržením stanovených limitů znečištění.

4. U reklamace množství odvedené odpadní vody měřené měřícím zařízením bude postupováno podle § 19 zákona č. 274/2001 Sb. Zjistí-li se při přezkoušení, že údaje měřicího zařízení se odchylují od skutečnosti více, než připouští technický předpis tohoto měřicího zařízení, považuje se měřicí zařízení za nefunkční a náklady spojené s jeho výměnou a přezkoušením hradí odběratel. Pokud se údaje měřicího zařízení neodchylují od skutečnosti více, než připouští příslušný technický předpis, hradí náklady spojené s jeho výměnou a přezkoušením provozovatel. Je-li měřicí zařízení vadné, hradí náklady spojené s jeho výměnou a přezkoušením odběratel, který je rovněž povinen neprodleně zajistit jeho výměnu za správné a funkční měřicí zařízení.

5. Uplatněním nároku z odpovědnosti za vady zůstává nedotčena odpovědnost provozovatele za škody způsobené provozem dle zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „občanský zákoník").

6. Odběratel, který je spotřebitelem ve smyslu § 419 občanského zákoníku, má dle § 20d a násl. zák. č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „zákon o ochraně spotřebitele"), právo na mimosoudní řešení spotřebitelského sporu vyplývajícího z uzavřené smlouvy o dodávce vody a odvádění odpadních vod. Dle § 20e písm. d) cit. zákona je subjektem mimosoudního řešení spotřebitelských sporů Česká obchodní inspekce, na kterou se může odběratel v takovém případě obrátit. Návrh lze podat písemně nebo ústně do protokolu anebo elektronicky prostřednictvím on-line formuláře uvedeného na internetových stránkách České obchodní inspekce www.coi.gov.cz.

7. Dozor nad dodržováním zákona č. 274/2001 Sb. a předpisů vydaných k jeho provedení vykonávají v rozsahu své působnosti vodoprávní úřady podle § 37 tohoto zákona.

VI.

ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

Tímto reklamačním řádem se ruší reklamační řád provozovatele ze dne 5.2.2020.

Je-li odběratel spotřebitelem, použijí se ustanovení tohoto reklamačního řádu jen v rozsahu, v jakém nezkracují jeho práva podle zákona o ochraně spotřebitele, a podle občanského zákoníku.

STAVOKOMPLET spol. s r.o.
č.p. 251, 250 61 Zápy
ID DS: n834kd3

Tento reklamační řád nabývá platnosti a účinnosti dnem podpisu.

V Zápech dne 1.10.2026

Ing. Martin Aleš
jednatel společnosti
STAVOKOMPLET spol. s r.o.