

INSTA CZ s.r.o., se sídlem Jeremenkova 1142/42, 772 00 Olomouc, společnost zapsaná v obchodním rejstříku v Krajského soudu v Ostravě v oddíle C, vložce 15855, IČ:25374311, DIČ:CZ25374311, email: insta@insta.cz, DS: k5cb84i, web: instavoda.cz, tel: 582 347 522

Reklamační řád

I. Obecná ustanovení

1. Společnost INSTA CZ s.r.o., jako provozovatel vodovodů a kanalizací (dále jen provozovatel), vydává ve smyslu § 36, odst.3 písm. g) zákona č.274/2001 Sb., o vodovodech a kanalizacích pro veřejnou potřebu v platném znění (dále jen zákon č.274/2001 Sb.) 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 provozovatele.
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 z. č. 274/2001 Sb., v platném znění.

II. Rozsah odpovědnosti

Odběratel má právo uplatnit vůči provozovateli odpovědnost za vady a reklamaci:

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

III. Místo a forma uplatnění reklamace

1. Způsob podání reklamace
 - a) písemně emailem nebo prostřednictvím datové schránky (tyto kontakty na provozovatele jsou uvedeny ve smlouvě, na faktuře a webových stránkách provozovatele
 - b) osobně na adrese: Kralický Háj 322, 798 12 Kralice na Hané, Prostějov
 - c) v případě osobně uplatněné reklamace je zaměstnanec provozovatel pověřený sepsáním reklamací povinen sepsat písemný záznam o uplatněné reklamaci, který odběratel podepíše. Reklamující odběratel obdrží kopii tohoto záznamu.
 - d) telefonicky lze uplatnit pouze v případě reklamace jakosti dodávané pitné vody nebo závady v odvádění odpadních vod, v jejímž důsledku může dojít ke škodě na majetku nebo ohrožení zdraví osob.
1. Reklamace musí obsahovat
 - a) jméno a příjmení odběratele, popř. obchodní jméno odběratele / název firmy/
 - b) adresu odběratele, /sídlo odběratele/ kontaktní údaje odběratele (tel., mobil, e-mail, IČO...)
 - c) číslo platné smlouvy na dodání vody a odvádění odpadních vod
 - d) číslo odběrného místa nebo adresu místa odběru pitné vody nebo vypouštění odpadních vod pro uplatnění reklamace
 - e) popis vady reklamace
 - f) datum podání reklamace

Uvedené údaje jsou nezbytné u všech způsobů podání reklamace.

V případě reklamace neobsahující potřebné údaje, bude odběratel vyzván k doplnění těchto údajů, a to do 7 kalendářních dnů. Pokud tak ve stanovené lhůtě neučiní, má se za to, že je reklamace bezpředmětná.

IV. Způsob a lhůty pro vyřízení reklamace

1. Provozovatel je povinen zajistit, aby po celou provozní dobu byl v Zákaznickém centru přítomen zaměstnanec, který převezme reklamaci odběratele. V případě, že není možno vyřídit reklamaci ihned na místě jejího podání, je provozovatel povinen zajistit její vyřízení a podání písemné zprávy o způsobu vyřízení na adresu odběratele bez zbytečného odkladu. Reklamace musí být vyřízena nejpozději do 30 dnů od uplatnění reklamace. Ve složitých případech, kdy k vyřízení reklamace je třeba předložení dalších úkonů (znalecky posudek, odborné vyjádření atd.), se lhůta prodlužuje o dobu nezbytně nutnou k zajištění těchto úkonů.
2. Provozovatel je povinen prověřit všechny závažné skutečnosti uváděné odběratelem v reklamaci.
3. Odběratel je povinen poskytnout provozovateli nezbytnou součinnost při prověřování a řešení reklamace. 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 provozovatele do připojené nemovitosti za účelem prověřování odvádění odpadních vod. Dále je povinen předložit provozovateli potřebné doklady k prověřování správnosti účtovaného množství dodané pitné vody a odvádění odpadních vod.

V. Postup při reklamačním řízení:

1. Zjevná závada jakosti vody (zápach, zákal, barva apod.) musí být reklamována odběratelem nejpozději do 24 hod. od zjištění. Na základě popisu reklamované vady rozhodne pověřený zaměstnanec provozovatele, 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 z. č. 258/2000 Sb. v platném znění schváleného orgánem ochrany veřejného zdraví. V případě, že odběratel bude trvat na provedení kontrolního odběru vzorku a následném rozboru, přestože mu byl pověřeným zaměstnancem provozovatel 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. a reklamace bude po provedení rozboru vzorku kvalifikována jako neoprávněná, uhradí odběratel náklady na provedení odběru a rozboru kontrolního vzorku vody. Odběr kontrolního vzorku zajistí provozovatel za přítomnosti odběratele nebo jím pověřené osoby na odběrném místě, kterého se reklamace týká. Současně provozovatel zajistí rozbor odebrané vody v akreditované laboratoři.
2. Na základě reklamace množství dodané pitné vody, kdy ze strany odběratele není zpochybňována funkčnost vodoměru a správnost měření, zajistí provozovatel 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 provozovatelem.
3. V případě reklamace množství dodané pitné vody z důvodu pochybnosti o správnosti měření dodané pitné vody vodoměrem, zajistí provozovatel na základě písemné žádosti odběratele ve lhůtě do 30 dnů od jejího doručení přezkoušení vodoměru u autorizované zkušebny. Výsledek přezkoušení oznámí provozovatel neprodleně písemně odběrateli. U reklamace konečného stavu na vodoměru při jeho výměně je nutno podat reklamaci ihned při demontáži vodoměru, později není z technických důvodů reklamace možná. Náklady spojené s přezkoušením a výměnou vodoměru budou hrazeny podle výsledku přezkoušení vodoměru dle § 17, odst. 4 z. č. 274/2001 Sb.
 - oprávněná reklamace (vodoměr nesplňuje požadavky stanovené zvláštním předpisem), náklady spojené s výměnou a přezkoušením hradí provozovatel
 - neoprávněná reklamace (vodoměr splňuje požadavky stanovené zvláštním předpisem), náklady spojené s výměnou a přezkoušením hradí odběratel
4. 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.
5. V případě reklamace množství odváděných odpadních vod je provozovatel povinen do 30 dnů prověřit údaje, na základě kterých je množství stanoveno.
6. Při určování výše stočného pomocí ročních směrných čísel potřeby vody je povinen odběratel oznámit změnu v počtu obyvatel nemovitosti nebo změnu ovlivňující použití jiného směrného čísla provozovateli do 30 dnů ode dne vzniku změny a řádně ji doložit. Nejpozději tak může učinit do dne vystavení faktury za období, v němž nastala předmětná změna. Na pozdější reklamace (po vystavení fakturace) již nebude brán zřetel a nové skutečnosti se zohlední až v příštím zúčtovacím období.
7. 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. V případě většího množství vyúčtovaných odběrných míst na daňovém dokladu je nutno provést úhradu a reklamovaná částka je vrácena formou řádného dobropisu.
8. 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 provozovatele vodovodu na základě smlouvy s odběratelem Český metrologický institut, pokud to vnitřní vodovod umožňuje.

9. Zjistí-li se odchylka větší, než připouští zákon č. 505/1990 Sb., o metrologii, v platném znění bude vodoměr považován za nefunkční. Stanovené množství skutečně dodané vody se v takovém případě provede 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, 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. Dle podmínek dodávky vody a odvádění odpadních vod, které jsou součástí smluvního vztahu, je odběratel povinen nahlásit do 7 kalendářních dnů veškeré změny týkající se odběrného místa. Reklamace z důvodu nenahlášení změny odběratele je bezpředmětná. Do doby ukončení odběru nebo převedení odběru na jiného odběratele odpovídá za všechny vzniklé závazky původní odběratel.

VI. Nároky vyplývající z odpovědnosti za vady

1. V případě dodávky pitné vody, u které bylo na základě reklamace její jakosti prokázáno, že nesplňuje hygienické požadavky na pitnou vodu dle vyhlášky č. 252/2004 Sb. a která byla orgánem ochrany veřejného zdraví ve smyslu zákona č. 258/2000 Sb. prohlášena za užitkovou, má odběratel právo na poskytnutí náhrady spočívající ve snížení z množství fakturované vody, přičemž toto množství bude stanoveno individuálně s přihlédnutím k závažnosti vady a době jejího trvání, pokud není dohodnuto jinak.
2. V případě oprávněné reklamace množství dodané pitné vody bude postupováno dle § 17 zákona č. 274/2001 Sb., v případě reklamace množství odvedené odpadní vody podle § 19 téhož zákona.
3. V ostatních případech je provozovatel povinen bez zbytečného odkladu na vlastní náklady oprávněnou reklamaci vyřešit, a to odstraněním závadného stavu.

VII. Mimosoudní řešení spotřebitelských sporů

Pokud odběratel, který je spotřebitelem dle zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů, nesouhlasí s výsledkem vyřízení reklamace u provozovatele, je oprávněn obrátit se na Českou obchodní inspekci (ČOI), jako subjekt mimosoudního řešení spotřebitelských sporů.

Informace lze získat na webových stránkách ČOI: www.coi.cz nebo na adrese: Česká obchodní inspekce, Inspektorát pro Moravskoslezský a Olomoucký kraj, Provozní 5491/1, 722 00 Ostrava

VIII. Závěrečná ustanovení

Tento reklamační řád nabývá platnosti a účinnosti dnem podpisu

V Olomouci dne 29.7.2021


INSTA[®] **CZ** s.r.o. /09
IČ: 25374311 Jeremenkova 42
DIČ: CZ25374311 772 00 Olomouc
Vladimír Erben
jednatel společnosti INSTA CZ s.r.o.