

# POSTUP PŘI UPLATNĚNÍ REKLAMACE

## společnosti 1. SčV, a.s

### Článek I. - Úvodní ustanovení

- 1.1 Tento reklamační řád v souladu s ustanoveními zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník a č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele obsahuje informace o rozsahu, podmínkách a způsobu uplatnění práva klientů z vadného plnění (dále jen „reklamace“) poskytnutého společností 1. SčV, a.s. klientovi.
- 1.2 Klientem se pro účely tohoto reklamačního řádu rozumí výhradně člověk, který mimo rámec své podnikatelské činnosti nebo mimo rámec samostatného výkonu svého povolání uzavírá smlouvu.
- 1.3 Tento reklamační řád se neuplatní ohledně práv a nároků osob, které nejsou spotřebiteli ve smyslu § 419 zákona č. 89/2012 Sb., ani v případě, kdy jsou podmínky a způsob uplatnění práv z vadného plnění byť jen částečně upraveny smlouvou mezi klientem a 1. SčV, a.s.
- 1.4 Poskytovatelem plnění a subjektem uplatnění práv z vadného plnění je společnost 1. SčV, a.s., IČ: 47549793, se sídlem Ke Kابلu 971/1, Hostivař, 102 00 Praha 10, e-mail: [info@1scv.cz](mailto:info@1scv.cz), <http://www.1scv.cz/> (dále jen „1.SčV“). Místo pro uplatnění práv z vadného plnění je blíže popsáno v odst. 2.2 tohoto reklamačního řádu.
- 1.5 Práva z vadného plnění (dále jen “reklamace“) musí být klientem vždy uplatněna v souladu s tímto reklamačním řádem a v souladu s obecně závaznými předpisy. 1. SčV seznamuje klienty s tímto reklamačním řádem jeho uveřejněním na webových stránkách [www.1scv.cz](http://www.1scv.cz), vyvěšením v provozovně, písemně před uzavřením smlouvy a na žádost klienta mu jej předá v textové podobě.
- 1.6 Tento reklamační řád se vztahuje na plnění (zboží či služby) poskytované společností 1. SčV klientům v těchto oblastech:
  - stavomontážní práce, rekonstrukce VH sítí a objektů;
  - zemní a jeřábnické práce;
  - vyhledávání a odstraňování poruch;
  - geodetické zaměřování VH staveb včetně vytyčení trasy vedení;
  - projekční práce;
  - zpracování VH a technických dokumentů (kanal. řády, provoz. řády);
  - měření tlaku a průtoku vody včetně záznamu a grafů;
  - montáž vodoměrů včetně plombování;
  - montáž a opravy vyhrazených elektrických zařízení;
  - ověření správnosti měřidel;
  - zajištění nákladní a kontejnerové dopravy;
  - vyvážení jímek s následnou likvidací;
  - strojní čištění kanalizací;

- kamerování potrubí včetně vytrasování s možností záznamu;
- dovoz pitné vody cisternou;
- pronájem cisternových přívěsů;
- prodej vodárenského a kanalizačního materiálu, techniky a zařízení;
- laboratorní služby - fyzikální, chemické, mikrobiologické a hydrobiologické rozborů;

pokud práva z vadného plnění nejsou upravena smlouvou uzavřenou s klientem.

- 1.7 Klient je oprávněn poskytnuté plnění reklamovat, pokud jeho provedení neodpovídá dohodě mezi klientem a 1. SČV. 1. SČV odpovídá za vady, které má plnění (předaná věc) v době převzetí, za vady vzniklé po převzetí odpovídá 1. SČV pouze v případě, že porušila svoji smluvní nebo zákonnou povinnost. 1. SČV zejména neodpovídá za vady vzniklé nevhodnou povahou věci, kterou jí klient k provedení díla předal, nebo příkazu, který jí klient dal, pokud byl klient na nevhodnost věci či příkazu upozorněn, nebo nemohla-li 1. SČV nevhodnost zjistit ani při vynaložení potřebné péče.

Nároky klienta ze záruky za jakost, pokud mu byla smluvním ujednáním společností 1. SČV poskytnuta, tím nejsou dotčeny.

## **Článek II. - Postup při zjištění vady, místo a způsob uplatnění reklamace**

- 2.1 Při zjištění vady, na níž se vztahuje právo reklamace, je klient povinen zajistit uchování poskytnutého plnění ve stavu zjištění reklamace (tzn. klient zejména není oprávněn odstraňovat vady vlastním jednáním nebo prostřednictvím třetích osob) až do posouzení reklamované vady pověřeným zástupcem 1. SČV. 1. SČV výslovně upozorňuje klienty, že odstraňováním případné vady klientem či třetími osobami jím pověřenými, může dojít k trvalému poškození reklamované věci nebo plnění, což může mít za následek zánik nároku z vadného plnění (na uznání reklamace). To neplatí v případě, kdy v přímém důsledku vady je ohroženo zdraví či majetek osob a zásah klienta je nezbytný k odstranění takové hrozby. V takovém případě je klient povinen, je-li to s ohledem na podmínky možné, vadu a její důsledky přiměřeně situace zdokumentovat, tedy zejména pořízením fotodokumentace či videa.
- 2.2 Klient má právo uplatnit reklamaci ve kterékoliv provozovně 1. SČV, v níž je přijetí reklamace možné s ohledem na poskytované služby, případně i v sídle nebo místě podnikání. Doporučeným místem pro provedení reklamace je místně příslušné provozní středisko společnosti 1. SČV, případně zákaznické centrum. Uplatněním reklamace dle tohoto doporučení klient umožní její rychlejší vyřízení.
- 2.3 Reklamace musí obsahovat zejména následující údaje: jméno, příjmení a kontaktní údaje klienta, přesné označení poskytnutého plnění (dodané věci) včetně objednávky či smlouvy, na jejímž základě bylo poskytnuto, přesný popis zjištěné vady a jejích vnějších projevů, popis lokality a přístupu do místa potřebného pro případně odstranění vady a nároky z uplatňované vady. K reklamaci klient přiloží, pokud je to možné, originál či kopii objednávky, smlouvy, předávacího protokolu, daňového dokladu či jiného dokladu osvědčujícího poskytnuté plnění. V případě, že není možné společnosti 1. SČV předložit vadnou věc, připojí klient, pokud je to s ohledem na okolnosti možné, k uplatněné reklamaci fotografie či video vadné věci a případných důsledků (projevů) reklamované vady.
- 2.4 V případě odesílání vadného plnění (věci) prostřednictvím pošty či jiného doručovatele je klient odpovědný za zajištění řádného balení takové zásilky a jejího doručení společnosti 1. SČV.

### Článek III. - Lhůta pro uplatnění práv

- 3.1 Klient musí vytknout zjevné vady při převzetí plnění. Jiné než zjevné vady musí klient 1.SčV oznámit bez zbytečného odkladu poté, co je zjistí, nejpozději do dvou let od předání. Pokud klient plnění (dodávanou věc či dílo) přijme bez výhrad nebo pokud vady neoznámí bez zbytečného odkladu po jejich zjištění (nebyly-li zřejmé při převzetí), může 1. SčV namítnout, že klient neuplatnil své právo včas a reklamace může být odmítnuta.

### Článek 4 Vyřízení reklamace

- 4.1 1. SčV o reklamaci rozhodne ihned, ve složitějších případech do tří pracovních dnů po odbornému posouzení vady, pokud je ho k rozhodnutí třeba. S ohledem na specifika činnosti 1. SčV, na kterou se tento reklamační řád vztahuje, 1. SčV uvádí, že s výjimkou výslovně uvedených plnění se odborné posouzení vady jako nutné vždy předpokládá.
- 4.2 Pokud vadné plnění není možné dopravit do místa uplatnění reklamace běžným způsobem, zejména pokud je plnění zamontované či součástí nemovitosti, posoudí 1.SčV vadu po dohodě s klientem buď na místě nebo jiným způsobem. Klient je v takových případech povinen poskytnout 1. SčV potřebnou součinnost.
- 4.3 1. SčV vydá klientovi písemné potvrzení, ve kterém uvede datum uplatnění reklamace, klientem popsanou charakteristiku vytýkané vady, požadovaný způsob vyřízení reklamace, předpokládaný způsob odborného posouzení vady a způsob jakým bude klient informován o jejím vyřízení.
- 4.4 Reklamace včetně odstranění vady musí být vyřízena bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění reklamace, pokud se 1. SčV s klientem nedohodne na delší lhůtě. V případě, že k posouzení reklamované vady bude třeba její prohlídka u klienta, počítá se uvedená lhůta ode dne umožnění prohlídky klientem a nezapočítává se do ní doba, kdy nebylo možné vadu odstranit z důvodu na straně klienta.
- 4.5 Pro posouzení a odstranění vady, resp. pro vyřízení reklamace, je klient povinen umožnit 1. SčV nebo jí pověřeným osobám ve stanovený den přístup k místu, kde se předmět reklamace nachází, a vytvořit jí odpovídající podmínky pro posouzení a následně odstranění vad, resp. vyřízení reklamace. Pokud tak klient neučiní, nemůže být reklamace posouzena a případně vady odstraněny ve stanovené lhůtě. V takovém případě se doba pro odstranění vady a vyřízení reklamace prodlužuje o dobu prodloužení klienta s poskytnutím nezbytné součinnosti pro posouzení reklama a případné odstranění vad. 1. SčV je navíc v takovém případě oprávněna účtovat náhradu škody vzniklé zbytečným výjezdem k posouzení reklamace či odstranění vady ve stanoveném termínu.

### Článek V. - Práva z vad

- 5.1 Vada je považována za podstatné porušení smlouvy v případě, že by klient smlouvu o daném plnění neuzavřel v případě, že by takovou vadu při uzavírání smlouvy předvídal; v ostatních případech se jedná o vadu, která není podstatným porušením smlouvy. Je-li vada podstatným porušením smlouvy, má klient dle své volby právo na provedení náhradního díla, opravu, přiměřenou slevu nebo odstoupit od smlouvy.
- 5.2 Je-li vada nepodstatným porušením smlouvy, má klient právo na odstranění vady nebo přiměřenou slevu. Klient není oprávněn požadovat provedení náhradního plnění (dodání nově

věci), jestliže předmět plnění (dodanou věc) vzhledem k jeho povaze nelze vrátit nebo předat 1. SČV.

- 5.3 Odpovědnost 1. SČV za vady se nevztahuje zejména na:
- nedostatečnou stavební připravenost či nedostatečnou součinnost klienta, pokud byl na její potřebu předem upozorněn;
  - vady, se kterými byl klient seznámen a na které mu byla poskytnuta sleva;
  - estetické popř. funkční odchylky, které jsou na základě posouzení dle příslušných ČSN či jiných odpovídajících předpisů považovány za vady přípustné.

#### **Článek VI. - Záruka za jakost**

- 6.1 Poskytla-li 1. SČV nad rámec svých zákonných povinností záruku za jakost, její uplatnění se řídí tímto reklamačním řádem, pokud záruční list nebo smlouva nestanoví něco jiného.

#### **Článek VII. - Náklady a řešení sporu**

- 7.1 Je-li reklamáce uznána za oprávněnou, má klient právo na úhradu účelně vynaložených nákladů spojených s uplatněním svého práva.
- 7.2 Dojde-li mezi klientem a 1.SČV ke sporu, mohou klienti požadovat jeho mimosoudní řešení. Návrh na mimosoudní řešení sporu podává klient dle zákona o ochraně spotřebitele České obchodní inspekci. Podrobnosti jsou uvedeny na jejích stránkách: [www.coi.cz](http://www.coi.cz), náležitosti návrhu stanoví zejména § 20n odst. 2 zákona č. 634/1992 Sb.

#### **Článek VIII. – Účinnost reklamačního řádu**

- 8.1 Tento reklamační řád je platný a účinný od 1. 11. 2017.