



Informace

společnosti Vodovody a kanalizace Náchod, a.s.
(dále jen „VaK Náchod, a.s.“)

pro možné odběratele o podmínkách k uzavření písemné smlouvy dle § 8 odst. 6 zákona č. 274/2001 Sb., o vodovodech a kanalizacích pro veřejnou potřebu a o změně některých zákonů, v platném znění (dále jen „ZVK“), dle § 36 odst. 3 písm. a) až i):

Účinnost od 1.5.2026

A) ÚDAJE O ROZSAHU ZMOCNĚNÍ PŘEDANÝCH IDENTIFIKOVANÝM VLASTNÍKEM VODOVODU NEBO KANALIZACE IDENTIFIKOVANÉMU PROVOZOVATELI SMLOUVOU PODLE § 8 Odst. 2 ZVK:	3
B) ÚDAJE O JAKOSTI A TLAKU DODÁVANÉ PITNÉ VODY A MAXIMÁLNÍ MÍŘE ZNEČIŠTĚNÍ ODVÁDĚNÝCH ODPADNÍCH VOD S UVEDENÍM MÍSTA ZVEŘEJŇOVÁNÍ AKTUÁLNÍCH INFORMACÍ:	5
C) ÚDAJE O ZPŮSOBU ZJIŠŤOVÁNÍ MNOŽSTVÍ ODEBÍRANÉ VODY VČETNĚ STANOVENÍ ZPŮSOBŮ UMÍSTĚNÍ VODOMĚŘŮ, ZPŮSOBU ZJIŠŤOVÁNÍ MNOŽSTVÍ ODPADNÍCH VOD, VÝPOČTU ODVÁDĚNÝCH SRÁŽKOVÝCH VOD A O MOŽNÝCH VÝJIMKÁCH:	5
D) ÚDAJE O TECHNICKÝCH POŽADAVCÍCH NA VNITŘNÍ VODOVOD A VNITŘNÍ KANALIZACI VČETNĚ ZAKÁZANÝCH MATERIÁLŮ PRO VNITŘNÍ ROZVOD:	6
E) ÚDAJE O TECHNICKÝCH POŽADAVCÍCH NA PŘÍPOJKY:	6
F) ÚDAJE O FAKTURACI, PŘÍPADNÉ ZÁLOHOVÉ PLATBĚ A ZPŮSOBU VYÚČTOVÁNÍ:	7
G) ÚDAJE O ROZSAHU A PODMÍNKÁCH ODPOVĚDNOSTI ZA VADY, ZPŮSOBU A MÍSTĚ JEJICH UPLATNĚNÍ, VČETNĚ NÁROKŮ VYPLÝVAJÍCÍCH Z TĚTO ODPOVĚDNOSTI (REKLAMAČNÍ ŘÁD):	8
H) ÚDAJE O MOŽNOSTECH PŘERUŠENÍ NEBO OMEZENÍ DODÁVKY VODY A ODVÁDĚNÍ ODPADNÍCH VOD A PODMÍNKY NÁHRADNÍ DODÁVKY VODY A NÁHRADNÍHO ODVÁDĚNÍ ODPADNÍCH VOD A ÚDAJE O ZPŮSOBU INFORMOVÁNÍ OSOB, KTERÉ TYTO SLUŽBY VYUŽÍVAJÍ:	14
I) ÚDAJE O PŘÍPADNÝCH SMLUVNÍCH POKUTÁCH:	15

a) údaje o rozsahu zmocnění předaných identifikovaným vlastníkem vodovodu nebo kanalizace identifikovanému provozovateli smlouvou podle § 8 odst. 2 ZVK:

VaK Náchod, a.s. je vlastníkem a provozovatelem těchto vodovodů:

Vodovod Dolní Adršpach - Zdoňov
Vodovod Horní Adršpach
Broumov - přivaděč
Vodovod Broumov
Vodovod Vernéřovice
Vodovod Hejtmánkovice
Vodovod Heřmánkovice
Vodovod Janovičky
Vodovod Jetřichov
Vodovod Křinice
Vodovod Martínkovice
Vodovodní přivaděč - Meziměstí-Starostín
Vodovod Meziměstí
Vodovod Otovice
Vodovod Hynčice
Vodovod Teplice nad Metují
Vodovod Chvalkovice
Vodovod Rostoky
Vodovod Bezděkov nad Metují
Vodovodní přivaděč - Teplice n. M - Náchod - Bohuslavice
Vodovod Borová
Vodovod Česká Čermná
Vodovod Česká Metuje
Vodovod Dolní Radechová
Vodovod Horní Radechová
Vodovod Hoříčky
Vodovod Litoboř
Vodovod Velké Poříčí
Vodovod Hronov
Vodovod Bukovice
Vodovod Lhota pod Hoříčkami
Vodovod Vestec
Vodovod Machov
Vodovod Mezilečí
Vodovod Náchod
Vodovod Nový Hrádek
Vodovod Police nad Metují
Vodovod Slatina nad Úpou
Vodovod Stárkov
Vodovod Studnice
Vodovod Suchý Důl
Vodovod Kramolna
Vodovod Velké Petrovice
Vodovod Vysoká Srbská
Vodovod Vysokov

Vodovod Žďár nad Metují
Vodovod Žďárky
Vodovod Bohuslavice nad Metují
Vodovod Černčice
Vodovod Jestřebí
Vodovod Libchyně
Vodovod Sendraž
Vodovod Mezilesí
Vodovod Nové Město nad Metují
Vodovod Přibyslav
Vodovod Slavětín nad Metují
Vodovod Slavoňov a Blažkov
Vodovod Vršovka
Vodovod Šonov u Broumova

VaK Náchod, a.s. je vlastníkem a provozovatelem těchto kanalizací:

Kanalizace Broumov
Kanalizace Meziměstí
Kanalizace Střemenské Podhradí
Kanalizace Teplice nad Metují
Kanalizace Dolní Radechová
Kanalizace Hronov - Velké Poříčí
Kanalizace Hronov - volné
Kanalizace Náchod
Kanalizační stoka Hronov Náchod
Kanalizace Nový Hrádek
Kanalizace Kramolna
Kanalizace Kramolna-Lhotky
Kanalizace Vysokov
Kanalizace Nové Město nad Metují
Kanalizace na ČOV Nové Město n. M. ul. Českých Bratří
Kanalizace Hejtmánkovice
Kanalizace Vrchovin

VaK Náchod, a.s. provozuje na základě smlouvy s příslušnou obcí jako vlastníkem:

Vodovod Sněžné
Kanalizace Jetřichov
Kanalizace Hronov – Velký Dřevíč
Kanalizace Studnice-Bakov
Kanalizace Studnice
Kanalizace Studnice – volné (kanalizace bez ČOV v místních částech Studnice, Starkoč, Řešetova Lhota, Všeliby, Třtice)
Kanalizace Studnice-Zblou
Kanalizace Žďár nad Metují
Kanalizace Velké Poříčí – ATAS

U všech výše uvedených vodovodů a kanalizací je VaK Náchod, a.s. oprávněn vykonávat povinnosti vlastníka a provozovatele podle § 7, 8 a 9 ZVK.

Dešťové kanalizace nejsou v majetku a provozování VaK Náchod, a.s.

b) údaje o jakosti a tlaku dodávané pitné vody a maximální míře znečištění odváděných odpadních vod s uvedením místa zveřejňování aktuálních informací:

Jakost vody odpovídá platné vyhlášce č. 252/2004 Sb., v platném znění, kterou se stanoví hygienické požadavky na pitnou vodu. Četnost a rozsah kontroly pitné vody. Dodržování této vyhlášky kontroluje Krajská hygienická stanice.

Tlakové poměry ve vodovodních řadech jsou v rozsahu 0,0 až 0,70 MPa dle ČSN 75 5401.

Maximální míra znečištění odpadních vod pro příslušnou kanalizaci je uvedena v příslušném kanalizačním řádu. Kanalizační řád je k nahlédnutí u provozovatele kanalizace, na obecním úřadě, případně na příslušném vodoprávním úřadě. V elektronické formě je k nahlédnutí na <http://www.vakna.cz/zakaznicky-servis/kanalizacni-rady.php>.

c) údaje o způsobu zjišťování množství odebírané vody včetně stanovení způsobů umístění vodoměrů, způsobu zjišťování množství odpadních vod, výpočtu odváděných srážkových vod a o možných výjimkách:

Množství dodané vody se měří vodoměrem nebo technickým přepočtem (§ 16, 17 ZVK). Vodoměr musí být umístěn v objektu stavby za prvním průnikem čelní zdi v prostoru podle ČSN 75 5411 (Vodovodní přípojky). Pokud je vodovodní přípojka delší než 50 m, pak je vodoměr umístěn ve vodoměrné šachtě, co nejbližší napojení na hlavní vodovodní řad na základě předchozího schválení odd. TPČ, VaK Náchod a.s. Šachta musí odpovídat požadavkům ČSN 75 5411 (Vodovodní přípojky).

Vodoměr se osazuje do vodoměrné sestavy. Vodoměrná sestava musí obsahovat v pořadí toku do připojované nemovitosti – uzávěr z kované mosazi, tělo je z jednoho dílu, vodoměrné šroubení, vodoměr, teleskopické vodoměrné šroubení, uzávěr z kované mosazi, tělo je z jednoho dílu, integrovaná zpětná klapka.

Množství vypouštěných odpadních vod se stanovuje dle množství pitné vody dodané. V případě, že dochází k vypouštění odpadních vod z jiných zdrojů (studna, dešťové vody pro splachování WC apod.), je množství vypouštěné odpadní vody stanoveno paušálem, popř. technologickým propočtem podle přílohy č. 12 vyhlášky č. 428/2001 Sb., kterou se provádí ZVK, v platném znění. Jakákoliv změna v užívání jiného zdroje vody musí být neprodleně hlášena VaK Náchod a.s., oddělení ZIC a schválena oddělením TPČ.

Vypouštění srážkových vod do veřejné kanalizace je možné pouze po odsouhlasení oddělením TPČ, kdy musí být postupováno v souladu s § 5 odst. 3 zákona č. 254/2001 Sb., o vodách, v platném znění. Dále je stavebník povinen zabezpečit omezení odtoku povrchových vod vzniklých dopadem atmosférických srážek na tyto stavby (dále jen "srážková voda") akumulací a následným využitím, popřípadě vsakováním na pozemku, výparem, anebo, není-li žádný z těchto způsobů omezení odtoku srážkových vod možný nebo dostatečný, jejich zadržováním a řízeným odváděním nebo kombinací těchto způsobů. Bez splnění těchto podmínek nesmí být povolena stavba, změna stavby před jejím dokončením, užívání stavby ani vydáno rozhodnutí o dodatečném povolení stavby nebo rozhodnutí o změně v užívání stavby (§ 5, odst.3, ZV).

Určení množství vypouštěných srážkových vod je možné měřením nebo podle přílohy č. 16 vyhlášky č. 428/2001 Sb., kterou se provádí ZVK, v platném znění, za použití srážkových úhrnů vydaných Českým hydrometeorologickým ústavem.

§ 20 odst. 6 ZVK uvádí výjimky z placení srážkových vod. Povinnost platit za odvádění srážkových vod do kanalizace pro veřejnou potřebu se nevztahuje na plochy dálnic, silnic, místních komunikací a účelových komunikací veřejně přístupných, plochy drah celostátních a regionálních včetně pevných zařízení potřebných pro přímé zajištění bezpečnosti a plynulosti drážní dopravy s výjimkou staveb, pozemků nebo jejich částí využívaných pro služby, které nesouvisí s činností provozovatele dráhy nebo drážního dopravce, zoologické zahrady, veřejná a neveřejná pohřebiště a plochy nemovitostí určených k trvalému bydlení a na domácnosti.

d) údaje o technických požadavcích na vnitřní vodovod a vnitřní kanalizaci včetně zakázaných materiálů pro vnitřní rozvod:

Vnitřní vodovodní a kanalizační rozvod může být proveden pouze z legislativně povolených materiálů, s platným prohlášením o shodě a certifikátem pro styk s pitnou a odpadní vodou. Vnitřní vodovody, které navazují na konec vodovodní přípojky, musí být navrženy na provozní přetlak 1,0 MPa.

Je nutné dodržovat ustanovení § 11 odst. 2 ZVK, tedy, že potrubí vodovodu pro veřejnou potřebu včetně jeho přípojek a na ně napojených vnitřních rozvodů nesmí být propojeno s vodovodním potrubím z jiného zdroje vody, než je vodovod pro veřejnou potřebu. Tyto rozvody musí být fyzicky odděleny tak, aby nemohlo dojít k případnému zhoršení jakosti vody ve vodovodu s následkem ohrožení zdraví a bezpečnosti osob nebo způsobení škody na majetku.

e) údaje o technických požadavcích na přípojky:

Vodovodní přípojka

Pro jednu stavbu nebo připojovaný pozemek se zřizuje pouze jedna vodovodní přípojka. Přípojka se navrhuje tak, aby byla co nejkratší. Výjimku tvoří významné objekty (např. školy, nemocnice), kde se přípouští více přípojek pro zajištění bezpečného zásobování pitnou vodou, nutno projednat s oddělením TPČ. Umístění vodoměru řeší písm. c) tohoto dokumentu.

Vodovodní přípojky se budují z potrubí PE o průměru a dalších technických specifikací dle odsouhlasené projektové dokumentace oddělením TPČ. Napojení přípojek, osazení vodoměru a jejich kontrolu před zásypem provádí vždy příslušné středisko VaK Náchod, a.s.

V souběhu s vodovodní přípojkou musí být uložen vytyčovací vodič CY 4 mm² od zemní soupravy vodovodní přípojky (ukončení v poklopu přípojky) po vodoměrnou sestavu. Vytyčovací vodič musí být umístěn na vrchní části potrubí a přichycen k potrubí páskou po max. 2 m. Vodovodní přípojka se umísťuje do nezámrné hloubky. Při křížení s kanalizací nebo kanalizační přípojkou je vedena nad kanalizací nebo kanalizační přípojkou. Dle normy ČSN 75 5411 je stanoveno ochranné pásmo vodovodní přípojky 1,5 m od vnějšího líce stěny potrubí na obě strany. Ochranné pásmo se nevztahuje na část přípojky, která se nachází v budově nebo v průchodu. Ochranné pásmo nesmí být zastavěné a musí být přístupné pro případné opravy.

Kanalizační přípojka

Každá připojená stavba/posedek má v případě jednotné kanalizace jednu samostatnou kanalizační přípojku. V případě oddílné kanalizace má jednu přípojku oddílnou splaškovou a jednu přípojku oddílnou srážkovou. Srážková, dešťová kanalizace není ve správě VaK Náchod, a.s.

Kanalizační přípojka má být co nejkratší a navržena podle vyhlášky č. 428/2001 Sb., kterou se provádí ZVK, v platném znění, ČSN 75 6101 - Stokové sítě a kanalizační přípojky a ČSN 75 6760 - Vnitřní kanalizace.

Nejmenší jmenovitá světlost kanalizační přípojky je DN 150. Přípojka musí být vedena na veřejném prostranství v jednotném sklonu, přímém směru a kolmo na hlavní stoku. Změnu trasy nebo sklonu lze provádět pouze v prostoru vstupní šachty nebo ve spadišti. Napojování přípojek na kanalizaci pro veřejnou potřebu se provádí kolmou odbočkou nebo navrtávkou potrubí veřejné kanalizace. Na kanalizační přípojce musí být na hranici pozemku osazena revizní šachta za účelem čištění kanalizační přípojky a provádění kontroly vypouštěných odpadních vod. Kanalizační přípojka musí být uložena v nezámrazné hloubce, pod energetickým vedením a pod vodovodem.

Vnitřní kanalizace umístěná níže než terén v místě napojení kanalizační přípojky na veřejnou jednotnou kanalizaci, musí být zajištěna technickým zařízením proti zpětnému vzduťi z veřejné kanalizace. Napojování bezpečnostního přelivu akumulární nádrže srážkových vod do oddílné splaškové kanalizace je zakázáno.

Rušení vodovodní a kanalizační přípojky

Vodovodní a kanalizační přípojky musí být odstraňovány (rušeny) v souladu se zákonem č. 283/2021 Sb., stavební zákon, v platném znění. Projektovou dokumentaci rušení vodovodních a kanalizačních přípojek je nutné předložit oddělení TPC k vyjádření. VaK Náchod, a.s. provádí odpojení přípojky od vodovodu (včetně odebrání vodoměru a zrušení odběrného místa) nebo kanalizace na základě objednávky a na náklady odběratele (stavebníka). Odpojení vodovodní přípojky vyžaduje přerušení nebo omezení dodávky vody ve vodovodu (plánovaná výluka) a musí být projednáno minimálně 30 pracovních dní před požadovaným termínem odpojení. Požadavek na odpojení kanalizační přípojky je nutné oznámit provozu kanalizace minimálně 5 pracovních dnů před požadovaným termínem realizace. Stavebník musí s povolením o odstranění stavby zabezpečit i výkopové povolení a dopravní značení. Nevyužité potrubí rušené kanalizační přípojky musí být vyplněno vhodným materiálem, případně zrušeno v celém úseku kanalizační přípojky.

f) údaje o fakturaci, případné zálohové platbě a způsobu vyúčtování:

Fakturace a ceny

Platba za vodné a stočné se uskutečňuje formou faktury, která musí být uhrazena v uvedené lhůtě splatnosti.

Fakturovanou částku hradí odběratel nebo jím smluvně určený plátce. Případný proces rozúčtování vodného a stočného jednotlivým uživatelům vody na nemovitosti (nájemníkům apod.) přísluší výhradně odběrateli (vlastníkovi či správci nemovitosti), nikoliv VaK Náchod, a.s.

Součástí vystavených faktur jsou i zálohové platby, které řeší rovnoměrnost plateb v odečtovém období, kdy provozovatel zajišťuje nepřetržitě dodávky vody a odvádění odpadních vod, za které mu přísluší i průběžná úhrada vodného a stočného.

Faktury obsahují:

- základní platbu, která je za odebrané a odvedené množství vody
- zahrnuté zálohy, které odběratel uhradil v průběhu fakturovaného období
- výslednou částku k úhradě, případně částku, kterou odběratel obdrží zpět, pokud byly zálohy vyšší než základní platba

Informace na faktuře mohou být i složitější, pokud v průběhu fakturovaného období došlo např. ještě k výměně vodoměru, změně ceny, změně kategorie apod.

Přepłatky vracíme automatickým způsobem, jaký byl sjednán ve smlouvě, to znamená na účet uvedený ve smlouvě nebo složenkou na adresu pro doručování uvedenou ve smlouvě, pokud se odběratel s příslušným pracovníkem naší společnosti nedohodne jinak.

Splatnost faktur za vodné a stočné je ve VaK Náchod, a.s. 14 dní ode dne odeslání. Faktury a upomínka (obsahující informaci ohledně upozornění na možné přerušení dodávky vody) jsou zasílány způsobem sjednaným ve smlouvě, a to obvyčejně nebo e-mailem. Splatnost upomínek je 14 dní ode dne odeslání.

Zálohy

Odběratel má možnost platit si zálohy měsíčně nebo čtvrtletně.

Způsob úhrady:

- a) SIPO – odběratel musí předložit spojovací číslo SIPO;
- b) trvalý příkaz – odběratel předloží číslo svého účtu;
- c) INKASO – odběratel předloží číslo svého účtu a zajistí povolení INKASA ze svého účtu pro Dodavatele VaK Náchod, a. s.

Možné způsoby úhrady faktur

V hotovosti – na pokladně zákaznického centra Vodovody a kanalizace Náchod, a.s., Kladská 1521, 547 01 Náchod,

Platební příkaz k úhradě – je způsob, kdy odběratel dává jednorázovým převodním příkazem k úhradě podnět bance k provedení platby ve prospěch účtu VaK Náchod, a.s.;

Přímo vkladem na účet VaK Náchod, a.s. na každé pobočce Československé obchodní banky

Poštovní poukázka A – platbu realizuje odběratel na kterékoliv poště prostřednictvím platebního dokladu „A“ – musí si sám vyplnit poštovní poukázku „A“, VaK Náchod, a. s. již neposílá vyplněné;

Platba pomocí QR kódu – jde o speciální platební QR kód pro bankovní aplikace na chytrých telefonech, který VaK Náchod, a.s. tiskne na svých zúčtovacích dokladech. Pomocí nainstalované aplikace jejich banky jednoduše načtou informace obsažené v QR kódu, který se nachází na faktuře a platební příkaz v bankovní aplikaci se automaticky vyplní správnými údaji. Platbu pak již stačí pouze potvrdit. Zákazníci se tak vyhnou možným chybám, které vznikají při přepisování údajů do platebního příkazu jejich banky.

g) údaje o rozsahu a podmínkách odpovědnosti za vady, způsobu a místě jejich uplatnění, včetně nároků vyplývajících z této odpovědnosti (reklamační řád):

REKLAMAČNÍ ŘÁD

společnosti Vodovody a kanalizace Náchod, a. s.

se sídlem Kladská 1521, 547 01 Náchod, IČO 48172928

Společnost zapsaná v Obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Hradci Králové, oddíl B, vložka 967

I. Obecná ustanovení

- 1) Společnost Vodovody a kanalizace Náchod, a.s. jako provozovatel vodovodů a kanalizací (dále jen „provozovatel“) vydává podle § 36 odst. 3 písm. g) zákona č. 274/2001 Sb., o vodovodech a kanalizacích, v platném znění (dále jen „ZVK“) a v návaznosti na zákon č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, v platném znění, tento reklamační řád.

- 2) Reklamační řád stanovuje podmínky a rozsah odpovědnosti za vady poskytovaných služeb, způsob a místo jejich uplatnění včetně nároků odběratele vyplývajících z této odpovědnosti.
- 3) Reklamační řád se vztahuje na dodávku pitné vody z vodovodu a odvádění odpadních vod kanalizací, které je zajištěno na základě písemné smlouvy mezi provozovatelem a odběratelem, uzavřené dle § 8 odst. 6 ZVK. Práva a povinnosti odběratele uvedená v reklamačním řádu se použijí i pro zákazníky u ostatních služeb.

II. Rozsah odpovědnosti

- 1) Odběratel má právo uplatnit vůči provozovateli odpovědnost za vady (dále jen „reklamace“):
 - a) U dodávky pitné vody na jakost dodávané pitné vody a množství dodané pitné vody;
 - b) U odvádění odpadních vod na dohodnutý způsob odvádění odpadních vod a na množství odváděných odpadních vod;
- 2) U vyúčtování na jakoukoliv vadu vyúčtování, která brání jeho včasné úhradě a na nesprávně zaúčtované zálohy;
- 3) U ostatních služeb poskytovaných provozovatelem zákazníkovi.

III. Místo a forma uplatnění reklamace

- 1) Odběratel uplatní reklamaci:
 - a) Písemně, na adresu provozovatele uvedenou ve smlouvě;
 - b) E-mailem na adresu: info@vakna.cz;
 - c) Datovou schránkou: d7tgx37
 - d) Telefonicky:
 - při haváriích, kdy může dojít k ohrožení zdraví osob nebo ke škodám na majetku: na telefonním čísle 491 419 222 (vodárenský dispečink – nepřetržitá služba);
 - při reklamaci jakosti, množství či způsobu dodávané pitné vody nebo odvádění odpadních vod
 - Vodárenský provoz, provozní středisko Náchod – Bražec: 491 419 333;
 - Vodárenský provoz, provozní středisko Nové Město nad Metují: 491 474 181;
 - Vodárenský provoz, provozní středisko Police nad Metují: 491 541 205;
 - Vodárenský provoz, provozní středisko Broumov: 491 523 903;
 - Kanalizační provoz, provozní středisko Náchod – Bražec: 491 419 336.
 - při reklamaci vyúčtování: na telefonních číslech 491 419 230 a 491 419 240;
 - e) Osobně na zákaznickém centru a provozních střediscích na adrese:
 - Sídlo Společnosti – Kladská 1521, 547 01 Náchod od 7:30 do 13:00 hodin, případně dle telefonické dohody na telefonních číslech 491 419 230 a 491 419 240;
 - Vodárenský provoz: provozní středisko Náchod – Bražec, V Náměrkách 17, 547 01 Náchod – po telefonické dohodě na tel. čísle: 491 419 333;
 - Vodárenský provoz: provozní středisko Nové Město nad Metují – Pekelská 120, 549 01 Nové Město nad Metují – po telefonické dohodě na tel. čísle: 491 474 181;
 - Vodárenský provoz: provozní středisko Police nad Metují – Ostašská 197, 549 54 Police nad Metují – po telefonické dohodě na tel. čísle: 491 541 205;
 - Vodárenský provoz: provozní středisko Broumov – třída Soukenická 353, 550 01 Broumov – po telefonické dohodě na tel. čísle: 491 523 903;
 - Kanalizační provoz – provozní středisko Náchod – Bražec, V Náměrkách 17, 547 01 Náchod – po telefonické dohodě na tel. čísle: 491 419 336.
- 2) Písemná reklamace musí obsahovat (reklamační list přílohou):
 - a) Jméno a příjmení odběratele/ název firmy, IČO;
 - b) Adresu odběratele/ sídlo firmy – případně další kontakty (tel., e-mail);

- c) V případě právnické osoby identifikaci osoby, která jedná za odběratele;
 - d) Adresu místa odběru pitné vody nebo vypouštění odpadních vod, popř. číslo daňového dokladu;
 - e) Číslo odběrného místa uvedené ve smlouvě nebo na faktuře;
 - f) Popis vady nebo reklamace;
 - g) Datum a podpis odběratele.
- 3) V případě písemností zaslaných odběratelem na adresu provozovatele, které nebudou obsahovat výše uvedené údaje nezbytné pro řádné uplatnění reklamace, bude odběratel vyzván, aby tyto údaje doplnil. Pokud tak ve stanovené lhůtě neučiní, má se za to, že reklamace je bezpředmětná.
- 4) V případě osobně uplatněné reklamace je zaměstnanec provozovatele pověřený sepsáním reklamace povinen sepsat písemný záznam o uplatněné reklamaci s uvedením specifikovaných údajů nezbytných pro vyřízení reklamace, který odběratel podepíše. Kopii tohoto záznamu obdrží reklamující odběratel.
- 5) Při reklamaci uplatněné telefonicky musí být sděleny údaje uvedené pod písmenem b) tohoto článku. Zaměstnanec provozovatele pověřený přijímáním telefonicky podaných reklamací je povinen vyhotovit o takto podané reklamaci písemný záznam s uvedením výše specifikovaných údajů nezbytných pro vyřízení reklamace.

IV. Způsob a lhůty pro vyřízení reklamace

- 1) Provozovatel je povinen zajistit, aby byl (pokud je to v daný okamžik možné) po celou provozní dobu v kontaktních místech provozovatele přítomen zaměstnanec pověřený přijetím 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 způsobu jejího vyřízení bez zbytečného odkladu na adresu odběratele.
- 2) Odběratel nebo zákazník je povinen poskytnout provozovateli nezbytnou součinnost při prošetřování 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 tím pověřit jinou osobu, umožnit přístup pověřených pracovníků provozovatele do připojené nemovitosti za účelem prověření odvádění odpadních vod a předkládat provozovateli potřebné doklady k prověření správnosti účtovaného množství dodané pitné vody a odvádění odpadních vod.
- 3) **Zjevná vada jakosti vody (zápach, zákal, barva apod.)** musí být reklamována odběratelem neprodleně po jejich zjištění. Na základě popisu reklamované vady rozhodne zaměstnanec provozovatele pověřený prošetřením 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 plánu kontroly pitné vody dle zákona č. 258/2000 Sb., o ochraně veřejného zdraví, v platném znění, schváleného orgánem ochrany veřejného zdraví. Odběr kontrolního vzorku zajistí provozovatel bez zbytečného odkladu od uplatnění reklamace s tím, že odběr bude proveden za přítomnosti odběratele nebo jím pověřené osoby na místě reklamované pitné vody. Současně provozovatel zajistí analýzu odebrané reklamované pitné vody v akreditované laboratoři.
- 4) **V případě reklamace množství dodané pitné vody**, kdy ze strany odběratele není zpochybňována funkčnost vodoměru a správnost měření, zajistí provozovatel do 5 pracovních dní 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.

- 5) **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 žádost o přezkoušení vodoměru u subjektu oprávněného provádět státní metrologickou kontrolu měřidel. Výsledek přezkoušení oznámí provozovatel neprodleně písemně odběrateli. Náklady spojené s přezkoušením a výměnou vodoměru budou hrazeny podle výsledku přezkoušení vodoměru ve smyslu § 17 odst. 4 ZVK.
- 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 zaměstnance provozovatele 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, bude vodoměr považován za nefunkční. Stanovení 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.
 - 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. Újmou se rozumí veškeré majetkové hodnoty, které provozovatel vynaložil nebo které by bylo nutné vynaložit, aby došlo k uvedení věci v předešlý stav. Tím nejsou dotčeny další nároky provozovatele v souladu s obecně závaznými právními předpisy.
- 6) **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.
- 7) **V případě reklamace fakturovaných údajů před uplynutím lhůty splatnosti faktury** je provozovatel povinen podle povahy případných zjištěných chyb vystavenou fakturu opravit nebo vyhotovit fakturu novou. V případě oprávněné reklamace fakturovaných údajů přestává běžet původní lhůta splatnosti faktury.
- 8) **V případě reklamace fakturovaných údajů po uplynutí lhůty splatnosti faktury** je odběratel povinen fakturu uhradit. Po uplynutí lhůty splatnosti faktury je případná oprávněná reklamace fakturovaných údajů vyřizována formou dobropisu nebo vrubopisu. V případě neoprávněné reklamace fakturovaných údajů zůstává v platnosti původní splatnost.
- 9) **U ostatních služeb** se reklamace řídí tímto reklamačním řádem a obecně právními předpisy, zejména zákonem č. 89/2012 Sb., občanský zákoník ve znění pozdějších předpisů a zákonem č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele ve znění pozdějších předpisů.
- 10) **Není-li shora uvedeno jinak**, provozovatel vyřídí reklamaci včetně odstranění vady ve lhůtě 30 dnů od řádného oznámení vady, pokud se provozovatel s odběratelem (zákazníkem) nedohodli na lhůtě delší. V případě potřeby odborného posouzení vady se lhůta pro vyřízení reklamace přiměřeně prodlužuje o dobu nezbytnou k odbornému posouzení vady (zpracování odborného vyjádření, znaleckého posudku).

V. 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 platných právních předpisů, a která byla orgánem ochrany veřejného zdraví ve smyslu zákona č. 258/2000 Sb., o ochraně veřejného zdraví, v platném znění,

prohlášena za užítkovou, má odběratel právo na poskytnutí slevy z vodného, přičemž výše této slevy bude stanovena individuálně s přihlédnutím k závažnosti vady.

- 2) V případě oprávněné reklamace množství dodané pitné vody bude postupováno podle § 17 ZVK, v případě oprávněné reklamace množství odvedené odpadní vody podle § 19 ZVK.
- 3) Provozovatel neodpovídá za vady, pokud se prokáže, že odběratel porušil ustanovení Kanalizačního řádu o kvalitě vypouštěných odpadních vod. V tomto případě hradí náklady spojené s reklamací odběratel.
- 4) V ostatních případech je provozovatel povinen bez zbytečného odkladu na vlastní náklady oprávněnou reklamaci vyřešit, a to odstraněním závadného stavu.
- 5) Uplatněním nároku z odpovědnosti za vady zůstává nedotčena odpovědnost provozovatele za škody způsobené z provozní činnosti provozovatele dle § 2924 zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku.

VI. Závěrečná ustanovení

- 1) V případě změny platných právních předpisů se budou právní vztahy mezi provozovatelem a odběratelem v reklamačním řízení řídit obdobnými ustanoveními nové právní úpravy.
- 2) Reklamační řád je veřejně přístupný vždy v kontaktních místech provozovatele, na internetových stránkách provozovatele a za účelem zveřejnění je provozovatel předá i místně příslušným obcím.
- 3) Přílohou reklamačního řádu je „Reklamační list“.
- 4) V případě, že odběratel je spotřebitelem dle zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele a nesouhlasí s výsledkem reklamace u provozovatele, je oprávněn se za účelem mimosoudního řešení sporu obrátit na Českou obchodní inspekci (ČOI). Bližší informace je možné získat na www.coi.cz.
- 5) Tento reklamační řád nabývá účinnosti dnem 01.07.2025.

h) údaje o možnostech přerušení nebo omezení dodávky vody a odvádění odpadních vod a podmínky náhradní dodávky vody a náhradního odvádění odpadních vod a údaje o způsobu informování osob, které tyto služby využívají:

- 1) Provozovatel je oprávněn přerušit nebo omezit dodávku vody nebo odvádění odpadních vod bez předchozího upozornění jen v případech živelní pohromy, při havárii vodovodu nebo kanalizace, vodovodní přípojky nebo kanalizační přípojky nebo při možném ohrožení zdraví lidí nebo majetku. Provozovatel je oprávněn přerušit nebo omezit dodávku vody bez předchozího upozornění také v případě, kdy je mu při stavu nedostatku vody vyhlášeném podle zvláštního právního předpisu (zákon č. 254/2001 Sb., o vodách, v platném znění) příslušným orgánem upraveno, omezeno nebo zakázáno nakládání s vodami. Přerušení nebo omezení dodávky vody je provozovatel povinen bezprostředně oznámit územně příslušnému orgánu ochrany veřejného zdraví, vodoprávnímu úřadu, nemocnicím, operačnímu středisku hasičského záchranného sboru kraje a dotčeným obcím. Tato povinnost se nevztahuje na přerušení nebo omezení dodávky vody pouze havárií vodovodní přípojky.
- 2) Provozovatel je oprávněn přerušit nebo omezit dodávku vody nebo odvádění odpadních vod do doby, než pomine důvod přerušení nebo omezení,
 - a) při provádění plánovaných oprav, udržovacích a revizních pracích,
 - b) nevyhovuje-li zařízení odběratele technickým požadavkům tak, že jakost nebo tlak vody ve vodovodu může ohrozit zdraví a bezpečnost osob a způsobit škodu na majetku,
 - c) neumožní-li odběratel provozovateli, po jeho opakované písemné výzvě, přístup k vodoměru, přípojce nebo zařízení vnitřního vodovodu nebo kanalizace za podmínek uvedených ve smlouvě uzavřené podle § 8 odst. 6,
 - d) bylo-li zjištěno neoprávněné připojení vodovodní přípojky nebo kanalizační přípojky,
 - e) neodstraní-li odběratel závady na vodovodní přípojce nebo kanalizační přípojce nebo na vnitřním vodovodu nebo vnitřní kanalizaci zjištěné provozovatelem ve lhůtě jím stanovené, která nesmí být kratší než 3 dny,
 - f) při prokázání neoprávněného odběru vody nebo neoprávněného vypouštění odpadních vod, nebo
 - g) v případě prodloužení odběratele s placením podle sjednaného způsobu úhrady vodného nebo stočného po dobu delší než 30 dnů.
- 3) Přerušení nebo omezení dodávky vody nebo odvádění odpadních vod podle bodu 2 je provozovatel povinen oznámit odběrateli v případě přerušení nebo omezení dodávek vody nebo odvádění odpadních vod
 - a) podle bodu 2 písm. b) až g) alespoň 3 dny předem,
 - b) podle bodu 2 písm. a) alespoň 15 dnů předem současně s oznámením doby trvání provádění plánovaných oprav, udržovacích nebo revizních prací.
- 4) V případě přerušení nebo omezení dodávky vody nebo odvádění odpadních vod podle odstavce 1 nebo odstavce 2 písm. a) je provozovatel oprávněn stanovit podmínky tohoto přerušení nebo omezení a je povinen zajistit náhradní zásobování pitnou vodou nebo náhradní odvádění odpadních vod v mezích technických možností a místních podmínek.
- 5) Provozovatel je povinen neprodleně odstranit příčinu přerušení nebo omezení dodávky vody nebo odvádění odpadních vod podle odstavce 1 nebo odstavce 2 písm. a) a bezodkladně obnovit dodávku vody nebo odvádění odpadních vod.
- 6) V případě, že k přerušení nebo omezení dodávky vody nebo odvádění odpadních vod došlo podle odstavce 2 písm. b) až g), hradí náklady s tím spojené odběratel.

- 7) Obec může v samostatné působnosti vydat obecně závaznou vyhlášku, kterou upraví způsob náhradního zásobování vodou a náhradního odvádění odpadních vod podle místních podmínek.

i) údaje o případných smluvních pokutách:

- 1) v případě, že odběratel poruší svou smluvní nebo zákonnou povinnost tím, že pro sjednávání smlouvy uvede vědomě nesprávné nebo neúplné údaje, případně později (nejpozději do 15 dnů ode dne účinnosti změny) neohlásí změnu těchto údajů, nechrání před poškozením vodoměr, jeho plomby a technická opatření proti manipulaci s vodoměrem, manipuluje s vodoměrem, nebo uzávěrem vodovodní přípojky nebo manipulaci umožní jinému, poškodí vodoměr nebo jeho plombu, neumožní přístup provozovatele k vodoměru, přípojce a zařízení vnitřního vodovodu nebo kanalizace, k jinému využívanému zdroji vody a jeho rozvodům, neoprávněně odebere vodu nebo neoprávněně vypustí odpadní vody dle ZVK, překročí stanovené limity znečištění odpadních vod, nebo vypouští závadné látky, poruší plombu na požárním obtoku, aniž by tak jednal v souvislosti s hašením požáru nebo při požárních revizích, nedodrží povinnosti uložené v opatření obecné povahy o dočasném užívání vody z vodovodu pro veřejnou potřebu podle § 15 ZVK, propojí potrubí vodovodu pro veřejnou potřebu, včetně jeho přípojek a na ně napojených vnitřních rozvodů s vodovodním potrubím z jiného zdroje vody, než je vodovod pro veřejnou potřebu, a podobné porušení uložených opatření, je provozovatel oprávněn uplatnit vůči odběrateli smluvní pokutu, čímž není dotčeno právo provozovatele na náhradu vzniklé škody v celé její výši. Základní výše pokuty, pokud se smluvní strany nedohodnou jinak, činí 10 000,- Kč za každý jednotlivý případ při prvním porušení. Při každém dalším porušení téhož ustanovení nebo povinnosti odběratelem v následujících třech letech od předešlého porušení se základní výše pokuty zvyšuje, a to vždy na pětinasobek základní pokuty.
- 2) V případě, že provozovatel nezajistí přezkoušení vodoměru u autorizované zkušebny do 30 dnů od doručení písemné žádosti odběratele, je odběratel oprávněn uplatnit vůči provozovateli smluvní pokutu ve výši 10 000,- Kč. Tento nárok nevzniká v případě, že odběratel neposkytne provozovateli potřebnou součinnost pro demontáž vodoměru, který je předmětem přezkoušení.
- 3) Smluvní pokuta nenahrazuje případnou náhradu škody ani pokutu udělenou smluvní straně podle zákona ve správním řízení. Smluvní pokutu lze uložit do 1 roku ode dne, kdy provozovatel / odběratel porušení smlouvy nebo podmínek zjistil. Smluvní pokuty dle tohoto článku jsou splatné bez zbytečného odkladu poté, co povinná Smluvní strana obdrží písemnou výzvu oprávněné Smluvní strany k jejich zaplacení.