



## 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 1.2.2025

<b>1</b>	<b>PÍSM. A) ROZSAH ZMOCNĚNÍ PŘEDANÝCH IDENTIFIKOVANÝM VLASTNÍKEM VODOVODU NEBO KANALIZACE IDENTIFIKOVANÉMU PROVOZOVATELI SMLOUVOU PODLE § 8 Odst. 2 ZVK:</b>	<b>3</b>
<b>2</b>	<b>PÍSM. B) JAKOST A TLAK DODÁVANÉ PITNÉ VODY A MAXIMÁLNÍ MÍRA ZNEČIŠTĚNÍ ODVÁDĚNÝCH ODPADNÍCH VOD S UVEDENÍM MÍSTA ZVEŘEJŇOVÁNÍ AKTUÁLNÍCH INFORMACÍ:</b>	<b>5</b>
<b>3</b>	<b>PÍSM. C) ZPŮSOB ZJIŠŤOVÁNÍ MNOŽSTVÍ ODEBÍRANÉ VODY VČETNĚ STANOVENÍ ZPŮSOBŮ UMÍSTĚNÍ VODOMĚŘŮ, ZPŮSOB ZJIŠŤOVÁNÍ MNOŽSTVÍ ODPADNÍCH VOD, VÝPOČET ODVÁDĚNÝCH SRÁŽKOVÝCH VOD A MOŽNÉ VÝJIMKY:</b>	<b>5</b>
<b>4</b>	<b>PÍSM. D) TECHNICKÉ POŽADAVKY NA VNITŘNÍ VODOVOD A VNITŘNÍ KANALIZACI VČETNĚ ZAKÁZANÝCH MATERIÁLŮ PRO VNITŘNÍ ROZVOD:</b>	<b>6</b>
<b>5</b>	<b>PÍSM. E) TECHNICKÉ POŽADAVKY NA PŘÍPOJKY:</b>	<b>6</b>
5.1	VODOVODNÍ PŘÍPOJKA	6
5.2	KANALIZAČNÍ PŘÍPOJKA	7
5.3	RUŠENÍ VODOVODNÍ A KANALIZAČNÍ PŘÍPOJKY	7
<b>6</b>	<b>PÍSM. F) FAKTURACE, PŘÍPADNÉ ZÁLOHOVÉ PLATBY A ZPŮSOB VYÚČTOVÁNÍ:</b>	<b>7</b>
6.1	FAKTURACE A CENY	7
6.2	ZÁLOHY	8
6.3	MOŽNÉ ZPŮSOBY ÚHRADY FAKTUR	8
<b>7</b>	<b>PÍSM. G) ROZSAH A PODMÍNKY ODPOVĚDNOSTI ZA VADY, ZPŮSOB A MÍSTO JEJICH UPLATNĚNÍ, VČETNĚ NÁROKŮ VYPLÝVAJÍCÍCH Z TĚTO ODPOVĚDNOSTI (REKLAMAČNÍ ŘÁD):</b>	<b>8</b>
<b>8</b>	<b>PÍSM. H) MOŽNOSTI 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:</b>	<b>12</b>
<b>9</b>	<b>PÍSM. I) PŘÍPADNÉ SMLUVNÍ POKUTY:</b>	<b>13</b>

# **1 Písm. a) rozsah 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 Roztoky  
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 Stárvov  
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.**

## **2 Písm. b) jakost a tlak dodávané pitné vody a maximální míra znečištění odváděných odpadních vod s uvedením místa zveřejňování aktuálních informací:**

Jakost vody odpovídá platné vyhlášce č. 252/2004 Sb., 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>.

## **3 Písm. c) způsob zjišťování množství odebírané vody včetně stanovení způsobů umístění vodoměrů, způsob zjišťování množství odpadních vod, výpočet odváděných srážkových vod a možné výjimky:**

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.

#### **4 Písm. d) technické požadavky 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.

#### **5 Písm. e) technické požadavky na přípojky:**

##### **5.1 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 připouští 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 mm<sup>2</sup> 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 nezámrazné 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.

## 5.2 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.

## 5.3 Rušení vodovodní a kanalizační přípojky

Vodovodní a kanalizační přípojky musí být odstraňovány (rušeny) v souladu se zákonem č. 283/2021 Sb., stavební zákon, ve znění pozdějších předpisů. Projektovou dokumentaci rušení vodovodních a kanalizačních přípojek je nutné předložit oddělení TPČ 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 přerušeni 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. Nevyužitá potrubí rušené kanalizační přípojky musí být vyplněno vhodným materiálem, případně zrušeno v celém úseku kanalizační přípojky.

## 6 Písm. f) fakturace, případné zálohové platby a způsob vyúčtování:

### 6.1 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.

Přeplatky 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 obvyklejše nebo e-mailem. Splatnost upomínek je 14 dní ode dne odeslání.

## 6.2 Zálohy

Odběratel má možnost platit si zálohy měsíčně nebo čtvrtletně.

Způsob úhrady:

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

## 6.3 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.

## 7 Písm. g) rozsah a podmínky odpovědnosti za vady, způsob a místo jejich uplatnění, včetně nároků vyplývajících z této odpovědnosti (reklamační řád):

### REKLAMAČNÍ ŘÁD

#### I. Obecná ustanovení

- Společnost Vodovody a kanalizace Náchod, a.s. jako dodavatel pitné vody z vodovodu a odvádění odpadních vod kanalizací 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 pitné vody dodané vodovodem a reklamaci 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 dodavatele.
- 3) Reklamační řád se vztahuje na dodávku pitné vody z vodovodu a odvádění odpadních vod kanalizací realizovaných na základě písemné smlouvy uzavřené dle § 8 odst. 6 ZVK.

## II. Rozsah odpovědnosti

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

- a) U dodávky vody na jakost dodávané pitné vody a množství dodávané pitné vody
- b) U odvádění a čištění odpadních vod na dohodnutý způsob odvádění odpadních vod, na množství odváděných odpadních vod a na technické problémy kanalizace
- c) U vyúčtování vodného a stočného

## III. Místo a forma uplatnění reklamace

- 1) Odběratel uplatní reklamaci bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dní od skutečnosti, která je důvodem reklamace:
  - a) Písemně na adresu: Vodovody a kanalizace Náchod, a. s., Kladská 1521, 547 01 Náchod
  - b) E-mailem na adresu: [info@vakna.cz](mailto:info@vakna.cz)
  - c) Osobně v zákaznickém centru: Náchod, Kladská 1521, a to v pracovních dnech od 7:30 do 13:00 hod.
  - d) Telefonicky pouze v případě, že se jedná o reklamaci jakosti dodané vody, na telefonním čísle 491 419 222 (vodárenský dispečink – nepřetržitá služba)
- 2) V případě osobně uplatněné reklamace je zaměstnanec dodavatele pověřený sepsáním reklamace povinen sepsat písemný záznam o uplatněné reklamaci, který odběratel podepíše. Kopii tohoto záznamu obdrží reklamující odběratel.
- 3) V případě telefonicky uplatněné reklamace je dispečer povinen vyhotovit záznam do EPU s uvedením všech níže uvedených údajů nezbytných pro vyřízení reklamace:
  - a) Datum a čas nahlášení vady nebo reklamace
  - b) Jméno a příjmení nebo obchodní jméno odběratele
  - c) Adresu odběrného místa
  - d) Telefonní kontakt
  - e) Čas předání a jméno technika
  - f) Čas a popis odstranění vady nebo reklamace

Odběratel je povinen telefonickou reklamaci následně bez zbytečného odkladu doplnit některým ze způsobů uvedených výše pod body 1 a), 1 b) nebo 1 c). Pokud tak odběratel neučiní do 3 pracovních dnů od uplatnění telefonické reklamace, nelze k takové reklamaci přihlížet.

- 4) Písemná reklamace musí obsahovat:
  - a) Jméno a příjmení nebo obchodní jméno odběratele
  - b) Adresu nebo sídlo odběratele
  - c) Adresu místa odběru pitné vody nebo vypouštění odpadních vod, popř. číslo daňového dokladu
  - d) Popis vady nebo reklamace
  - e) Datum podání reklamace a podpis odběratele
- 5) V případě písemností zaslaných odběratelem na adresu dodavatele, 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.

#### IV. Způsob a lhůty pro vyřízení reklamace

- 1) Dodavatel je povinen zajistit, aby po celou provozní dobu byl v zákaznickém centru přítomen zaměstnanec pověřený vyřizováním reklamací. V případě, že není možno vyřídit reklamaci ihned na místě jejího podání, je dodavatel povinen zajistit její vyřízení a podání písemné zprávy odběrateli o způsobu jejího vyřízení bez zbytečného odkladu na adresu odběratele. Reklamace musí být vyřízena ve lhůtě stanovené platnou legislativou, pokud se dodavatel s odběratelem nedohodli na lhůtě delší.
- 2) Dodavatel je povinen prověřit všechny závažné skutečnosti uváděné odběratelem, které se přímo týkají poskytovaných služeb v souvislosti se zajištěním dodávky vody a odvádění odpadních vod kanalizací.
- 3) Odběratel je povinen poskytnout dodavateli 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 dodavatele do připojené nemovitosti za účelem prověření odvádění odpadních vod a předkládat dodavateli potřebné doklady k prověření správnosti účtovaného množství dodané pitné vody a odvádění odpadních vod.
- 4) 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 dodavatele 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 ochranné veřejného zdraví, v platném znění, schváleného orgánem ochrany veřejného zdraví. Odběr kontrolního vzorku zajistí dodavatel 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 dodavatel zajistí analýzu odebrané reklamované pitné vody 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 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.
- 5) V případě reklamace množství dodané pitné vody, kdy ze strany odběratele není zpochybňována funkčnost vodoměru a správnost měření, zajistí dodavatel do 5 pracovních dní od podání reklamace provedení kontrolního odečtu stavu vodoměru. Odběratel nebo jím pověřená osoba má povinnost být přítomen u kontrolního odečtu stavu vodoměru a má možnost si telefonicky, osobně či písemně domluvit jiný termín ve lhůtě 1 měsíce, v případě, že termín oznámený dodavatelem je pro odběratele nevyhovující. Pokud nebude zajištěna přítomnost odběratele nebo jím pověřené osoby ve stanoveném nebo dohodnutém termínu, bude reklamace považována za bezpředmětnou. Vyhodnocení reklamace bude provedeno bez zbytečného odkladu po provedení kontrolního odečtu stavu vodoměru a porovnání zjištěných údajů s údaji o odběrném místě vedenými dodavatelem.
- 6) 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 30ti dnů od jejího doručení žádost o přezkoušení vodoměru u subjektu oprávněného provádět státní metrologickou kontrolu měřidel. Výsledek přezkoušení oznámí dodavatel neprodleně písemně odběrateli. Náklady spojené s přezkoušením a výměnou vodoměru budou hrazeny podle výsledku přezkoušení vodoměru ve smyslu § 17 odst. 4 ZVK.

- 7) 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 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.
- 8) 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 dodavatel vynaložil nebo které by bylo nutné vynaložit, aby došlo k uvedení věci v předešlý stav. Tím nejsou dotčeny další nároky dodavatele v souladu s obecně závaznými právními předpisy.
- 9) V případě reklamace odvádění odpadních vod dohodnutým způsobem a v dohodnutém množství zajistí dodavatel bez zbytečného odkladu prošetření reklamace na místě samém za přítomnosti odběratele nebo jím pověřené osoby.
- 10) Fakturované údaje je možné reklamovat nejpozději do dne splatnosti příslušné faktury. Dodavatel je povinen podle povahy zjištěných chyb (nesprávný odečet, použití nesprávné ceny, početní chyba apod.) vystavenou fakturu opravit nebo vyhotovit fakturu novou. Oprávněnou reklamací fakturovaných údajů přestává běžet původní lhůta splatnosti faktury. V případě reklamace fakturovaných údajů po uplynutí lhůty splatnosti je odběratel povinen fakturu uhradit. V případě neoprávněné reklamace zůstává v platnosti původní lhůta splatnosti faktury a náklady spojené s takovou reklamací budou účtovány odběrateli.

#### 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 vyhlášky č. 252/2004 Sb., a která byla orgánem ochrany veřejného zdraví ve smyslu zákona č. 258/2000 Sb., o ochraně veřejného zdraví, v platném znění, prohlášena 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 oprávněné reklamace množství dodané pitné vody bude postupována podle § 17 ZVK, v případě oprávněné reklamace množství odvedené odpadní vody podle § 19 ZVK. Dodavatel 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.
- 3) V ostatních případech je dodavatel povinen bez zbytečného odkladu na vlastní náklady oprávněnou reklamaci vyřešit, a to odstraněním závadného stavu.
- 4) Uplatněním nároku z odpovědnosti za vady zůstává nedotčena odpovědnost dodavatele za škody způsobené z provozní činnosti dodavatele dle § 2924 občanského zákoníku.

#### VI. Závěrečná ustanovení

Tento reklamační řád nabývá platnosti a účinnosti 01.02.2025.

## **8 Písm. h) možnosti přerušeni 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, ve znění pozdějších předpisů) příslušným orgánem upraveno, omezeno nebo zakázáno nakládání s vodami. Přerušeni 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 přerušeni 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 přerušeni 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 prodlení odběratele s placením podle sjednaného způsobu úhrady vodného nebo stočného po dobu delší než 30 dnů.
- 3) Přerušeni nebo omezení dodávky vody nebo odvádění odpadních vod podle bodu 2 je provozovatel povinen oznámit odběrateli v případě přerušeni 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 přerušeni nebo omezení dodávky vody nebo odvádění odpadních vod podle odstavce 1 nebo odstavce 2 písm. a) je provozovatel oprávněn stanovit podmínky tohoto přerušeni 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 přerušeni 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 přerušeni 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.

## **9 Písm. i) případné smluvní pokuty:**

- 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 pětinásobek 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.