

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 uvedené 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

- a) 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.

b) Písemná reklamační list 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 reklamační;
- g) Datum a podpis odběratele.

- c) V případě písemností zaslaných odběratelem na adresu provozovatele, které nebudou obsahovat výše uvedené údaje nezbytné pro řádné uplatnění reklamační, bude odběratel vyzván, aby tyto údaje doplnil. Pokud tak ve stanovené lhůtě neučiní, má se za to, že reklamační je bezpředmětná.
- d) V případě osobně uplatněné reklamační je zaměstnanec provozovatele pověřený sepsáním reklamační povinen sepsat písemný záznam o uplatněné reklamaci s uvedením specifikovaných údajů nezbytných pro vyřízení reklamační, který odběratel podepíše. Kopii tohoto záznamu obdrží reklamující odběratel.
- e) 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 reklamační.

IV. Způsob a lhůty pro vyřízení reklamační

- 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 reklamační, 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 reklamační 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 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 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.