



Zveřejňované informace

společnosti Vodovody a kanalizace Náchod, a.s.

(dále jen „VaK Náchod, a.s.“)

dle § 36 odst. 9 zákona č. 274/2001 Sb., o vodovodech a kanalizacích pro veřejnou potřebu a o změně některých zákonů, v platném znění (dále jen „ZVK“):

Účinnost od 1.5.2026

A) ÚDAJE O VLASTNÍKOVÍ VODOVODU NEBO KANALIZACE A PROVOZOVATELI VODOVODU NEBO KANALIZACE, KTERÝMI JSOU:	4
1 JMÉNO, POPŘÍPADĚ JMÉNA, PŘÍJMENÍ A ADRESA MÍSTA POBYTU OSOBY, NEBO SÍDLA, JDE-LI O FYZICKOU OSOBU, NEBO NÁZEV NEBO OBCHODNÍ FIRMA A ADRESA SÍDLA, JDE-LI O PRÁVNICKOU OSOBU:.....	4
2 IDENTIFIKAČNÍ ČÍSLO OSOBY, BYLO-LI PŘIDĚLENO:	4
3 TELEFONICKÉ SPOJENÍ, ADRESA ELEKTRONICKÉ POŠTY A IDENTIFIKÁTOR DATOVÉ SCHRÁNKY:	4
B) ÚDAJE O TECHNICKÝCH POŽADAVCÍCH NA:	4
1 VNITŘNÍ VODOVOD VČETNĚ UVEDENÍ ZAKÁZANÝCH MATERIÁLŮ PRO VNITŘNÍ ROZVOD A INFORMACE O ZÁKAZU PROPOJENÍ VODOVODNÍHO POTRUBÍ S JINÝM ZDROJEM VODY:	4
2 VNITŘNÍ KANALIZACI VČETNĚ UVEDENÍ ZAKÁZANÝCH MATERIÁLŮ PRO VNITŘNÍ ROZVOD:	4
3 VODOVODNÍ PŘÍPOJKY VČETNĚ UVEDENÍ PODMÍNEK PRO UMÍSTĚNÍ VODOMĚRU PRO MĚŘENÍ DODÁVANÉ VODY A POŽADAVKŮ NA UMÍSTĚNÍ VODOMĚRNÉ ŠACHTY A POŽADAVKŮ NA VODOMĚRNOU SESTAVU A TLAKOVÝCH PODMÍNEK A DOPORUČENÍ:	4
4 KANALIZAČNÍ PŘÍPOJKY:	5
C) ÚDAJE O ZPŮSOBU ZJIŠŤOVÁNÍ MNOŽSTVÍ:	6
1 DODANÉ PITNÉ VODY, A TO MĚŘENÍM VODOMĚREM NEBO SMĚRNÝMI ČÍSLY V PŘÍPADĚ, KDY ODBĚR VODY NENÍ MĚŘEN:	6
2 VYPOUŠTĚNÝCH ODPADNÍCH VOD, A TO MĚŘENÍM VYPOUŠTĚNÝCH ODPADNÍCH VOD DO KANALIZACE, JE-LI STANOVENO KANALIZAČNÍM ŘÁDEM, MĚŘENÍM ODEBRANÉ VODY, KTERÁ MŮŽE NÁSLEDNĚ BÝT VYPOUŠTĚNA DO KANALIZACE, NEBO PODLE SMĚRNÝCH ČÍSEL ROČNÍ POTŘEBY VODY V PŘÍPADĚ, ŽE NENÍ PROVÁDĚNO MĚŘENÍ MNOŽSTVÍ VYPOUŠTĚNÝCH ODPADNÍCH VOD DO KANALIZACE ANI MĚŘENÍ ODEBRANÉ VODY:	6
3 VYPOUŠTĚNÝCH SRÁŽKOVÝCH VOD, A TO VÝPOČTEM PODLE PŘÍLOHY Č. 16 K VYHLÁŠCE, NEBO MĚŘENÍ, POKUD TAK STANOVÍ KANALIZAČNÍ ŘÁD:	6
D) ÚDAJE O MOŽNOSTI PŘERUŠENÍ NEBO OMEZENÍ DODÁVKY PITNÉ VODY A ODVÁDĚNÍ ODPADNÍCH VOD S UVEDENÍM ZPŮSOBU NÁHRADNÍHO ZÁSOBOVÁNÍ VODOU A NÁHRADNÍHO ODVÁDĚNÍ ODPADNÍCH VOD, POPŘÍPADĚ O PLÁNOVANÉ ODSTÁVCE A OMEZENÍ DODÁVKY PITNÉ VODY A ODVÁDĚNÍ ODPADNÍCH VOD SOUVISEJÍCÍ S ÚDRŽBOU NEBO PLÁNOVANÝMI OPRAVAMI A ZPŮSOB JEJICH OZNÁMENÍ:	6
E) ÚDAJE O JAKOSTI DODÁVANÉ PITNÉ VODY PODLE ZÁKONA O OCHRANĚ VEŘEJNÉHO ZDRAVÍ,	8
F) ÚDAJE O POVINNOSTI DODRŽOVAT KANALIZAČNÍ ŘÁD VČETNĚ ZVEŘEJNĚNÍ OBECNĚ ZÁVAZNÝCH USTANOVENÍ A LIMITŮ MAXIMÁLNĚ PŘÍPUSTNÉHO ZNEČIŠTĚNÍ ZE SCHVÁLENÉHO KANALIZAČNÍHO ŘÁDU A MAXIMÁLNÍ MÍŘE ZNEČIŠTĚNÍ ODVÁDĚNÝCH ODPADNÍCH VOD VČETNĚ UVEDENÍ LÁTEK, JEJICHŽ VYPOUŠTĚNÍ DO KANALIZACE JE ZAKÁZÁNO:	8
G) ÚDAJE O ROZSAHU, PODMÍNKÁCH A ZPŮSOBU UPLATNĚNÍ PRÁV VYPLÝVAJÍCÍCH Z ODPOVĚDNOSTI ZA VADNÉ PLNĚNÍ UVEDENÉ V REKLAMAČNÍM ŘÁDU, ZEJMÉNA:	8
1 KDE LZE REKLAMACI UPLATNIT,	8
2 FORMU A ZPŮSOBY UPLATNĚNÍ REKLAMACE,	8
3 POŽADAVKY NA OBSAHOVÉ NÁLEŽITOSTI REKLAMACE,	8
4 LHŮTU PRO UPLATNĚNÍ REKLAMACE,	8
5 ZPŮSOB INFORMOVÁNÍ O VYŘÍZENÝCH REKLAMACÍCH,	8
6 ZPŮSOB VYŘÍZENÍ REKLAMACE A	8
7 PŮSOBNOST SPRÁVNÍCH ORGÁNŮ V OBLASTI OCHRANY ODBĚRATELE	8

H) ÚDAJE O MOŽNOSTI SNÍŽENÍ SPOTŘEBY VODY A JEJÍHO EFEKTIVNÍHO VYUŽITÍ V SOULADU S MÍSTNÍMI PODMÍNKAMI, OMEZENÍ RIZIK ZPŮSOBUJÍCÍCH ÚNIKY VODY A ZDRAVOTNÍCH RIZIK SOUVISEJÍCÍCH SE STAGNACÍ VODY, MOŽNÉM OHROŽENÍ LIDSKÉHO ZDRAVÍ VČETNĚ DOPORUČENÍ OHLEDNĚ ZDRAVÍ A SPOTŘEBY NEBO ÚDAJ O TOM, KDE NA INTERNETOVÝCH STRÁNKÁCH LZE INFORMACE O MOŽNÉM OHROŽENÍ LIDSKÉHO ZDRAVÍ VČETNĚ DOPORUČENÍ OHLEDNĚ ZDRAVÍ A SPOTŘEBY NAJÍT: 14

i) údaje o možnosti omezení odvádění srážkové vody do kanalizace, například její akumulací a následným využitím, vsakováním na pozemku nebo výparem..... 15

a) údaje o vlastníkovi vodovodu nebo kanalizace a provozovateli vodovodu nebo kanalizace, kterými jsou:

1 jméno, popřípadě jména, příjmení a adresa místa pobytu osoby, nebo sídla, jde-li o fyzickou osobu, nebo název nebo obchodní firma a adresa sídla, jde-li o právnickou osobu:

Vodovody a kanalizace Náchod, a.s., Kladská 1521, 547 01 Náchod,

2 identifikační číslo osoby, bylo-li přiděleno:

IČO: 48172928, DIČ: CZ48172928,

3 telefonické spojení, adresa elektronické pošty a identifikátor datové schránky:

491 419 222, adresa elektronické pošty: info@vakna.cz, ID datové schránky: d7tgx37

b) údaje o technických požadavcích na:

1 vnitřní vodovod včetně uvedení zakázaných materiálů pro vnitřní rozvod a informace o zákazu propojení vodovodního potrubí s jiným zdrojem vody:

Vnitřní vodovodní rozvod může být proveden pouze z legislativně povolených materiálů, s platným prohlášením o shodě a certifikátem pro styk s pitnou 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;

2 vnitřní kanalizaci včetně uvedení zakázaných materiálů pro vnitřní rozvod:

Vnitřní kanalizační rozvod může být proveden pouze z legislativně povolených materiálů, s platným prohlášením o shodě a certifikátem pro styk s odpadní vodou;

3 vodovodní přípojky včetně uvedení podmínek pro umístění vodoměru pro měření dodávané vody a požadavků na umístění vodoměrné šachty a požadavků na vodoměrnou sestavu a tlakových podmínek a doporučení:

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.

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 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.

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 oddělení 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.

Maximální přetlak (*hydrostatický*) v nejnižších místech vodovodní sítě (*v místě napojení vodovodní přípojky*) každého tlakového pásma nesmí převyšovat hodnotu **0,6 MPa**. V odůvodněných případech se může zvýšit na **0,7 MPa**. ($1\text{MPa} = 10\text{ atm} = 100\text{ m.v.s.} = 10\text{ bar}$).

Vnitřní vodovody, které navazují na konec vodovodní přípojky, musí být navrženy na provozní přetlak 1,0 MPa. Redukční ventily k ochraně vnitřních vodovodů mají být instalovány v případě, kdy hydrostatický tlak u výtokových armatur přesahuje 0,55 MPa, a umísťují se zpravidla za vodoměrnou sestavu. V případě shodné světlosti vodoměru a redukčního ventilu lze tento ventil instalovat i za vodoměr přímo do vodoměrné sestavy. **Při zástavbě do dvou nadzemních podlaží hydrodynamický přetlak** v rozvodné síti musí být v místě napojení vodovodní přípojky nejméně **0,15 MPa**. Při zástavbě nad dvě nadzemní podlaží nejméně **0,25 MPa**.

V případě zřizování vodovodní přípojky, kdy **hydrodynamický přetlak** v rozvodné síti v místě napojení vodovodní přípojky je nižší než **0,15 MPa** (popř. **0,25 MPa**, viz výše) musí být za vodoměrem na vnitřním vodovodu osazena vyrovnávací nádrž do které voda z vodovodní přípojky natéká gravitačně. Z této nádrže, pak požadovaný průtok a přetlak ve vnitřním vodovodu zajišťuje automatická tlaková stanice (ATS), jež je součástí vnitřního vodovodu.

Možnost zřízení vodovodní přípojky na veřejný vodovod i v případě, že hodnoty hydrodynamického přetlaku v místě napojení na veřejný vodovod jsou nižší než předepisované (§ č. 11 ZVK - 274/2001 Sb.) viz výše je podmíněno na základě schválení oddělení TPČ.

Bližší informace naleznete na webových stránkách VaK Náchod, a.s.

4 **kanalizační přípojky:**

Každá připojená stavba/pozemek 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 akumulací nádrže srážkových vod do oddílné splaškové kanalizace je zakázáno.

c) údaje o způsobu zjišťování množství:

1 dodané pitné vody, a to měřením vodoměrem nebo směrnými čísly v případě, kdy odběr vody není měřen:

Množství dodané vody měří provozovatel vodoměrem, který je stanoveným měřidlem v souladu se zákonem č. 505/1990 Sb., o metrologii, v platném znění. Způsob určení množství odebírané vody, není-li osazen vodoměr, stanoví prováděcí vyhláška č. 428/2001 Sb., k zákonu č. 274/2001 Sb., o vodovodech a kanalizacích pro veřejnou potřebu, v platném znění, a to zejména v příloze č. 12 citované prováděcí vyhlášky – Směrná čísla roční spotřeby vody.

2 vypouštěných odpadních vod, a to měřením vypouštěných odpadních vod do kanalizace, je-li stanoveno kanalizačním řádem, měřením odebrané vody, která může následně být vypouštěna do kanalizace, nebo podle směrných čísel roční potřeby vody v případě, že není prováděno měření množství vypouštěných odpadních vod do kanalizace ani měření odebrané vody:

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.

3 vypouštěných srážkových vod, a to výpočtem podle přílohy č. 16 k vyhlášce, nebo měření, pokud tak stanoví kanalizační řád:

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.

d) údaje o možnosti přerušlení nebo omezení dodávky pitné vody a odvádění odpadních vod s uvedením způsobu náhradního zásobování vodou a náhradního odvádění odpadních vod, popřípadě o plánované odstávce a omezení dodávky pitné vody a odvádění odpadních vod

související s údržbou nebo plánovanými opravami a způsob jejich oznámení:

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.

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.

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.

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.

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.

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.

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

e) údaje o jakosti dodávané pitné vody podle zákona o ochraně veřejného zdraví,

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.

f) údaje o povinnosti dodržovat kanalizační řád včetně zveřejnění obecně závazných ustanovení a limitů maximálně přípustného znečištění ze schváleného kanalizačního řádu a maximální míře znečištění odváděných odpadních vod včetně uvedení látek, jejichž vypouštění do kanalizace je zakázáno:

Aktualizované kanalizační řády jsou zveřejněny na webových stránkách VaK Náchod, a.s., Nedodržení podmínek pro vypouštění odpadních vod je řešeno dle ZVK.

g) údaje o rozsahu, podmínkách a způsobu uplatnění práv vyplývajících z odpovědnosti za vadné plnění uvedené v reklamačním řádu, zejména:

- 1 kde lze reklamaci uplatnit,
- 2 formu a způsoby uplatnění reklamace,
- 3 požadavky na obsahové náležitosti reklamace,
- 4 lhůtu pro uplatnění reklamace,
- 5 způsob informování o vyřízených reklamacích,
- 6 způsob vyřízení reklamace a
- 7 působnost správních orgánů v oblasti ochrany odběratele.

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

- 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 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.
- 3) V případě písemností zaslanych 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.
- 4) V případě osobně uplatněné reklamační je zaměstnanec provozovatele pověřený sepsáním reklamační povinen sepsat písemný záznam o uplatněné reklamační s uvedením specifikovaných údajů nezbytných pro vyřízení reklamační, který odběratel podepíše. Kopii tohoto záznamu obdrží reklamační odběratel.
- 5) Při reklamační uplatněné telefonicky musí být sděleny údaje uvedené pod písmenem b) tohoto článku. Zaměstnanec provozovatele pověřený přijímáním telefonicky podaných reklamační je povinen vyhotovit o takto podané reklamační 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 reklamační. V případě, že není možno vyřídit reklamační 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 reklamační, 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 splatnosti.

- 9) **U ostatních služeb** se reklamáce 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 reklamáce 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 reklamáce 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 reklamáce množství dodané pitné vody bude postupováno podle § 17 ZVK, v případě oprávněné reklamáce 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 reklamáce 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 možnosti snížení spotřeby vody a jejího efektivního využití v souladu s místními podmínkami, omezení rizik způsobujících úniky vody a zdravotních rizik souvisejících se stagnací vody, možném ohrožení lidského zdraví včetně doporučení ohledně zdraví a spotřeby nebo údaj o tom, kde na internetových stránkách lze informace o možném ohrožení lidského zdraví včetně doporučení ohledně zdraví a spotřeby najít:

Možnosti snížení spotřeby vody a její efektivní využívání v souladu s místními podmínkami jsou následující:

- Provádějte pravidelnou údržbu vodovodního systému v nemovitosti, opravte protékající kohoutek, protékající toaletu
- instalujte toaletu, která rozlišuje dva objemy splachování;
- používejte raději sprchu, nenapouštějte vanu;
- používejte úsporné sprchové hlavice, termostatické kartuše, spořiče, perlátory;
- umývejte nádobí v napuštěném dřezu, nikoliv pod tekoucí vodou;
- při nákupu pračky a myčky sledujte údaje o spotřebě vody;
- myčku a pračku pouštějte ve chvíli, kdy je plná;
- používejte úsporné mycí a prací programy;
- při čištění zubů, mytí vlasů... nenechávejte téct vodu z kohoutku, ze sprchy;
- zastavujte vodu na zahradě, kontrolujte hadice;
- potřebujete-li odpustit vodu, aby tekla teplá, vypusťte ji do kbelíku a použijte třeba na zalévání;
- pro zalévání květin v domácnosti nebo na zahradě použijte dešťovou vodu.

Omezení rizik způsobující úniky vody:

- V případě delší nepřítomnosti uzavírejte hlavní uzávěr vody, to se týká i rekreačních objektů.
- Sledujte vodoměr, zda nenačítá v době, kdy vodu nikde nenapouštíte.
- Mějte dobře zabezpečený vodoměr proti zamrznutí.

Omezení rizik souvisejících se stagnací:

Pokud voda delší čas potrubím neproudí, říká se, že stagnuje. Stagnující voda nemusí nutně prodělat negativní změny, ale tyto změny proběhnout mohou a nemusí být bezprostředně patrné pouhými smysly. V případě, že voda stagnuje v potrubí déle, může do sebe přijmout látky obsažené v materiálu, z něhož je potrubí zhotoveno, a také z kovových částí instalací, které podléhají korozi. Tímto se za určitých okolností může během několika málo hodin kvalita pitné vody zhoršit. Tyto procesy probíhají nejen v potrubí veřejného vodovodu, ale i v rozvodech vnitřního vodovodu ve vaší nemovitosti.

Kvalita pitné vody může být výrazně ovlivněna materiálem vnitřních rozvodů, nedostatečnou údržbou jak vodovodní přípojky, tak navazujících vnitřních rozvodů. Za vnitřní rozvody a přípojku vodovodu odpovídá vlastník připojené nemovitosti. Nesprávně navržený a provedený vnitřní vodovod (domovní rozvod pitné nebo teplé vody) může mít dopad na výslednou kvalitu

vody na domovním kohoutku. Ovlivněny mohou být především senzoričné vlastnosti vody jako jsou pach, chuť, barva a v některých případech to může mít vliv i na zdravotní nezávadnost z pohledu mikrobiologické kvality vody. Velkým problémem může být nevhodné napojení vlastního zdroje vody do vnitřního vodovodu, který je zásoben z veřejného vodovodu. V žádném případě nesmí být tyto systémy propojené.

V každém případě je vhodné po delší době nepoužívání vodovodu odpuštit vodu, a to nejlépe do ustálení teploty.

Z důvodu předcházení uvedeným situacím zpracoval Státní zdravotní ústav (SZÚ)

[Leták Desatero správné péče o vnitřní vodovod](#)

i) údaje o možnosti omezení odvádění srážkové vody do kanalizace, například její akumulací a následným využitím, vsakováním na pozemku nebo výparem.

Akumulace s následným využitím, vsakováním na pozemku nebo výparem.

Akumulace (s následným využitím) a regulovaným odváděním oddílnou kanalizací k odvádění srážkových vod do vod povrchových, a to v případě, pokud není možné řešit dle bodu 1.

Akumulace (s následným využitím) a regulovaným vypouštěním do jednotné kanalizace, a to v případě, pokud nelze řešit dle bodu 1. a 2. Nutno předem projednat se společností VaK Náchod, a.s.

V případě možného smísení srážkových vod se závadnými látkami je nutno na domovní kanalizaci umístit zařízení k zachycení závadných látek.