

I. Obecná ustanovení

Společnost Severočeské vodovody a kanalizace, a.s., jako provozovatel vodovodů a kanalizací (dále jen „provozovatel“) vydává ve smyslu § 36 odst. 3 písm. g) zákona č. 274/2001 Sb., o vodovodech a kanalizacích pro veřejnou potřebu, v platném znění (dále jen „zákon č. 274/2001 Sb.“), tento reklamační řád. Reklamační řád stanovuje podmínky a rozsah odpovědnosti za vady 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 provozovatele.

II. Rozsah odpovědnosti

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

a. u dodávky pitné vody

- na jakost dodávané pitné vody,
- na množství dodané pitné vody;

b. u odvádění odpadních vod

- na dohodnutý způsob odvádění odpadních vod,
- na množství odváděných odpadních vod;

c. u vyúčtování

- na nesprávně zúčtované zálohy,
- na jakoukoliv vadu vyúčtování, která brání jeho včasné úhradě.

III. Místo a forma uplatnění reklamace

1. Odběratel uplatní reklamaci:

a. písemně, e-mailem nebo prostřednictvím datové schránky (tyto kontakty na provozovatele jsou uvedeny ve smlouvě, na faktuře a webových stránkách provozovatele);

b. osobně v **zákaznickém centru** provozovatele na adrese:

Česká Lípa, Újezd 1400,
Děčín, Letná, Husitská 706/10,
Chomutov, Březenecká 4808,
Jablonec nad Nisou, Nádražní 1115/19,
Jilemnice, Vodárenská 1320,
Liberec, Vratislavice, Sladovnická 1082,
Litoměřice, Předměstí, U Katovny 724/2,
Louny, Osvoboditelů 2649,
Most, Velebudice, Dělnická 14,
Roztoky, Lidická 1642,
Teplice, Školní 467/14,
Turnov, Kotlerovo nábřeží 2216,
Ústí n. L., Všebořice, Masarykova 125/368,
v provozní době pondělí, středa 8–17 hodin,
pátek 8–14 hodin (provozní doba se může měnit, aktuální je uvedena na faktuře a/nebo na webu provozovatele);

c. osobně na **kontaktním místě** provozovatele na adrese:

Varnsdorf, 5. května 68,
Žatec, Klostermannova 3190,
v provozní době úterý, čtvrtek 8–14 hodin (provozní doba se může měnit, aktuální je uvedena na faktuře a/nebo na webu provozovatele);

d. telefonicky pouze v případě, že se jedná o reklamaci jakosti dodané vody, na telefonním čísle Call Centra (zákaznické linky) provozovatele 840 111 111, 601 267 267.

2. V případě osobně uplatněné reklamace je zaměstnanec provozovatele pověřený sepsáním reklamaci povinen sepsat písemný záznam o uplatněné reklamaci, který odběratel podepíše. Reklamující odběratel obdrží kopii tohoto záznamu.

3. Reklamace musí obsahovat:

- jméno a příjmení odběratele, je-li fyzickou osobou, nebo obchodní firmu (název) a IČO, je-li právnickou osobou včetně kontaktní osoby, telefonického a faxového spojení;
- bydliště nebo sídlo odběratele;
- adresu místa odběru pitné vody nebo vypouštění odpadních vod;
- popis vady nebo reklamace;
- datum podání reklamace.

4. V případě, že reklamace odběratele nebude 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 je reklamace již bezpředmětná.

IV. Způsob a lhůty pro vyřízení reklamace

1. Provozovatel je povinen zajistit, aby po celou provozní dobu byl v zákaznickém centru a na kontaktním místě přítomen zaměstnanec pověřený vyřizováním 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. Reklamace musí být vyřízena ve lhůtě 30 dnů od uplatnění reklamace, pokud se provozovatel s odběratelem nedohodl na lhůtě delší.

2. Provozovatel 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. V případě reklamace týkající se do-

dávky vody je odběratel povinen poskytnout provozovateli nezbytnou součinnost při přešetřování a řešení reklamace, zejména je povinen umožnit přístup k vodoměru za účelem jeho kontroly, odečtu stavu nebo jeho výměny v souvislosti s prověřením, zúčastnit se osobně odběru kontrolních vzorků nebo tímto pověřit jinou osobu, předkládat provozovateli potřebné doklady k prověření správnosti účtovaného množství dodané pitné vody.

4. V případě reklamace týkající se odvádění odpadních vod je odběratel povinen umožnit přístup pověřeným zaměstnancům provozovatele do připojené nemovitosti za účelem prověření odvádění odpadních vod a předkládat provozovateli potřebné doklady k prověření správnosti účtovaného množství odvádění odpadních vod.

5. 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 provozovatele pověřený přešetřením 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 (dále jen „zákon č. 258/2000 Sb.“), 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 odběrném místě, kterého se reklamace jakosti pitné vody týká. Současně provozovatel 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 provozovatele 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.

6. Na základě reklamace množství do-

dané pitné vody, kdy ze strany odběratele není zpochybňována funkčnost vodoměru ani správnost měření, zajistí provozovatel ve lhůtě do 7 pracovních dnů od podání reklamace provedení kontrolního odečtu stavu vodoměru. Odběratel nebo jím pověřená osoba má povinnost být přítomna u kontrolního odečtu stavu vodoměru. Pokud nebude zajištěna přítomnost odběratele nebo jím pověřené osoby ve stanoveném nebo dohodnutém termínu, bude reklamační povážována 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 provozovatelem.

7. Vodoměr podléhá úřednímu ověření podle zvláštních právních předpisů. Má-li odběratel pochybnosti o správnosti měření nebo zjistí-li závadu na vodoměru, má právo požádat o jeho přezkoušení. Toto právo lze uplatnit nejpozději při výměně vodoměru. Provozovatel je povinen na základě písemné žádosti odběratele do 30 dnů ode dne doručení jeho žádosti zajistit přezkoušení vodoměru u subjektu oprávněného provádět státní metrologickou kontrolu měřidel, přičemž odběratel je povinen poskytnout provozovateli k odečtu i výměně vodoměru nezbytnou součinnost. Výsledek přezkoušení oznámí provozovatel neprodleně písemně odběrateli. Zjistí-li se při přezkoušení vodoměru vyžádaném odběratelem, že údaje vodoměru nesplňují některý z požadavků stanovených zvláštním právním předpisem (zákon č. 505/1990 Sb., o metrologii, v platném znění) nebo pozbýlo platnosti ověření vodoměru podle tohoto zvláštního předpisu, považuje se vodoměr za nefunkční a provozovatel hradí náklady spojené s jeho výměnou a přezkoušením. V opačném případě hradí náklady spojené s výměnou a přezkoušením vodoměru odběratel. Množství skutečně dodané vody se v takovém případě stanoví způsobem podle odstavce 9 tohoto článku níže.

8. 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 provozovatele vodovodu na základě smlouvy s odběratelem Český metrologický institut, pokud to vnitřní vodovod umožňuje.

9. 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 předcházejícího 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.

10. Pokud nefunkčnost nebo poškození vodoměru způsobil odběratel nedostatečnou ochranou vodoměru nebo svým přímým zásahem 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 předchozí stav. Tím nejsou dotčeny další nároky provozovatele v souladu s obecně závaznými právními předpisy.

11. V případě reklamace odvádění odpadních vod dohodnutým způsobem a v dohodnutém množství zajistí provozovatel bez zbytečného odkladu prošetření reklamace na místě samém. Odběratel nebo jím pověřená osoba má povinnost být přítomna u kontrolního odečtu stavu vodoměru a má možnost si telefonicky, osobně či písemně domluvit jiný termín ve lhůtě jednoho měsíce, v případě, že termín oznámený provozovatelem je pro odběratele nevyhovující. Pokud nebude zajištěna přítomnost odběratele nebo jím pověřené osoby ve stanoveném nebo dohodnutém termínu, bude reklamační povážována za bezpředmětnou.

12. Vadu vyúčtování služeb (faktury) může odběratel reklamovat bez zbytečného odkladu poté, co měl možnost takovou vadu zjistit. Provozovatel je povinen podle povahy zjištěných chyb vystavenou fakturu opravit nebo vyhotovit fakturu novou. Oprávněnou reklamaci fakturovaných údajů přestává běžet původní lhůta splatnosti faktury. Reklamační vyúčtování nemá od-

kladný účinek na splatnost faktury, ledaže je shledána oprávněnou; v takovém případě běží nová lhůta splatnosti od doručení opraveného vyúčtování.

13. V případě, že odběratel, který je spotřebitelem dle zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, nesouhlasí s výsledkem vyřízení reklamace u provozovatele, je oprávněn obrátit se na Českou obchodní inspekci (ČOI) jako subjekt mimosoudního řešení spotřebitelských sporů. Bližší informace je možné získat na webových stránkách ČOI www.coi.cz.

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 vyhlášky č. 252/2004 Sb., a která byla orgánem ochrany veřejného zdraví ve smyslu zákona č. 258/2000 Sb. 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 dle § 17 zákona č. 274/2001 Sb., v případě reklamace množství odvedené odpadní vody podle § 19 téhož zákona. V případě neoprávněné reklamace budou náklady vzniklé provozovateli vyúčtovány odběrateli. Provozovatel neodpovídá za vady, pokud se prokáže, že odběratel porušil ustanovení kanalizačního řádu o kvalitě vypouštěných odpadních vod.

3. V ostatních případech je provozovatel povinen bez zbytečného odkladu na vlastní náklady oprávněnou reklamaci vyřešit, a to odstraněním závadného stavu.

VI. Závěrečná ustanovení

Tento reklamační řád nabývá platnosti a účinnosti dnem podpisu.

Teplice 1. 6. 2026



David Votava
generální ředitel
Severočeské vodovody a kanalizace, a.s.

