

REKLAMAČNÍ ŘÁD

(Příloha smlouvy o dodávce vody a odvádění odpadních vod)

1. Účel dokumentu

Tento Reklamační řád stanovuje podmínky, způsob a lhůty pro uplatnění a vyřízení reklamací týkajících se:

- **dodávky pitné vody z veřejného vodovodu,**
- **odvádění odpadních vod veřejnou kanalizací,**
- **souvisejících služeb**

poskytovaných společnostmi AQUA SERVIS, a.s.

Cílem je zajistit transparentní, odborné a rychlé vyřízení reklamací v souladu s právními předpisy.

2. Právo uplatnit reklamaci

Odběratel má právo uplatnit reklamaci v těchto případech:

2.1 Dodávka pitné vody

- jakost dodávané pitné vody,
- množství dodané pitné vody,
- tlak dodávané pitné vody,
- správnost fakturace.

2.2 Odvádění odpadních vod

- rozsah a způsob odvádění odpadních vod,
- množství odváděných odpadních vod,
- správnost fakturace.

3. Způsoby podání reklamace

Reklamaci lze uplatnit následujícími způsoby:

- **Písemně:** AQUA SERVIS, a.s. Štemberkova 1094 516 01 Rychnov nad Kněžnou
- **E-mailem:** zc@aquark.cz
- **Osobně:** V sídle společnosti v úředních hodinách. Zaměstnanec sepiše záznam o ústním podání.
- **Telefonicky (pouze havárie a urgentní případy)**
 - Jakost pitné vody: **724 207 360**
 - Odvádění odpadních vod: **606 635 185**

Zaměstnanec na vyžádání sepiše písemný záznam.

4. Náležitosti reklamace

Reklamace musí obsahovat:

- jméno a příjmení odběratele,
- kontaktní údaje (adresa, telefon, e-mail),
- adresu odběrného místa,
- popis reklamované vady.

Pokud reklamace neobsahuje potřebné údaje, bude odběratel vyzván k doplnění. Nedoplnění ve stanovené lhůtě může vést k odložení reklamace.

5. Povinnost uplatnit reklamaci bezprostředně

Odběratel je povinen uplatnit reklamaci **bezprostředně po zjištění závady**.

U zjevných vad (zákal, zápach, barva, tlak) musí být reklamace uplatněna **okamžitě**, aby bylo možné objektivně ověřit stav v době vzniku závady.

Pozdě uplatněná reklamace může být vyhodnocena jako neoprávněná, pokud již nelze závadu prokazatelně ověřit.

6. Lhůty pro vyřízení reklamace

Dodavatel je povinen reklamaci vyřídit:

- **nejpozději do 30 kalendářních dnů,**
- **u reklamace jakosti pitné vody neprodleně,**
- v odůvodněných případech lze lhůtu prodloužit po dohodě s odběratelem.

O způsobu vyřízení bude odběratel informován písemně.

7. Součinnost odběratele

Odběratel je povinen umožnit dodavateli:

- přístup k vodoměru,
- provedení kontrolního odečtu,
- odběr vzorků vody,
- instalaci měřicího zařízení,
- přístup do připojené nemovitosti,
- předložení potřebných dokladů.

Bez součinnosti nelze reklamaci řádně vyřídit.

8. Postupy při jednotlivých typech reklamací

8.1 Reklamace jakosti pitné vody

8.1.1 Povinnost odběratele

Zjevné vady (zákal, zápach, barva) musí být reklamovány **okamžitě**.

8.1.2 Postup dodavatele

Dodavatel:

1. provede místní šetření v místě závady,
2. provede odběr vzorku dle vyhlášky č. 252/2004 Sb.,
3. zajistí rozbor v akreditované laboratoři,
4. vyhodnotí výsledky a určí příčinu závady,
5. posoudí, zda je závada způsobena:
 - veřejným vodovodem,
 - vnitřním vodovodem odběratele,
 - technologickým zařízením odběratele.

8.1.3 Lhůty

- odběr vzorku: **do 24 hodin v pracovních dnech,**
- rozbor: dle kapacity laboratoře,
- vyřízení reklamace: **bez zbytečného odkladu.**

8.1.4 Náklady

- oprávněná reklamace → hradí dodavatel,
- neoprávněná → hradí odběratel.

8.2 Reklamace množství dodané pitné vody

8.2.1 Kontrolní odečet

Dodavatel provede kontrolní odečet:

- do **10 pracovních dnů,**
- za přítomnosti odběratele,
- s podpisem obou stran.

8.2.2 Přezkoušení vodoměru

Na žádost odběratele dodavatel zajistí:

- demontáž vodoměru,
- zapečetění,
- odeslání do autorizované zkušebny,
- montáž náhradního vodoměru.

8.2.3 Vyhodnocení

Vodoměr je:

- **funkční** → náklady hradí odběratel,
- **nefunkční** → náklady hradí dodavatel.

8.2.4 Stanovení množství při vadném měření

Postupuje se podle § 17 zákona o vodovodech a kanalizacích:

- podle předchozího odběru,
- podle následného odběru,
- podle směrných čísel spotřeby.

8.3 Reklamace tlaku dodávané vody

8.3.1 Postup

Dodavatel provede:

1. měření tlaku v místě přípojky,
2. případně měření u vodoměrné soupravy,
3. instalaci tlakového čidla pro kontinuální měření,
4. vyhodnocení tlakových poměrů.

8.3.2 Lhůty

- běžné případy: **do 30 dnů,**
- havárie: **neprodleně.**

8.3.3 Náklady

- oprávněná reklamace → hradí dodavatel,
- neoprávněná → hradí odběratel.

8.4 Reklamace odvádění odpadních vod

8.4.1 Postup

Dodavatel provede:

- místní šetření,
- kontrolu kanalizační přípojky,
- kontrolu funkčnosti zařízení,
- případně kamerovou prohlídku.

8.4.2 Lhůty

- havárie: **do 24 hodin,**
- ostatní případy: **do 10 pracovních dnů.**

8.5 Reklamace fakturace

Dodavatel prověří:

- správnost odečtu,
- správnost výpočtu,
- správnost sazby,
- správnost množství.

Pokud je faktura vadná, vystaví novou.

9. Nároky odběratele

9.1 Jakost pitné vody

Pokud je prokázáno, že voda nesplňovala hygienické požadavky, má odběratel nárok na odečet množství vody, které neodpovídalo kvalitě.

9.2 Množství dodané vody

Postupuje se podle § 17 zákona o vodovodech a kanalizacích.

9.3 Množství odváděných odpadních vod

Postupuje se podle § 19 zákona o vodovodech a kanalizacích.

9.4 Ostatní případy

Dodavatel odstraní závadu bez zbytečného odkladu.

10. Závěrečná ustanovení

1. Tento Reklamační řád nabývá účinnosti dnem **1.6.2026**.
2. Reklamační řád je nedílnou součástí smlouvy o dodávce vody a odvádění odpadních vod.
3. Dodavatel je oprávněn Reklamační řád aktualizovat v souladu s právními předpisy.
4. Aktuální verze je zveřejněna na webu společnosti a k dispozici v sídle společnosti.

V Rychnově nad Kněžnou 1. 6. 2026